



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Relación entre niveles de satisfacción y expectativas de
recuperación de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de
Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alvarado Alvarez, Dulce Esperanza (ORCID: 0000-0003-4797-5131)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Dedicado de manera especial a mis padres y hermana, pues ellos constituyen el cimiento principal en mi vida para poder lograr mis objetivos, a Norma Estrada, ya quien estuvo siempre apoyándome en este proceso con sus oraciones y motivación incondicional. Esto es posible gracias a ustedes.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en este camino, a mis padres Jhenny y Miguel por enseñarme a tomar las mejores decisiones y confiar en mí, a mi hermana Valeria por sacarme una sonrisa en los momentos más difíciles, a Jhair por motivarme a crecer en el ámbito profesional y personal. A Carmen por su apoyo incondicional, a mis asesores, por brindarme las herramientas para desarrollar esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1	Variables y Definición	14
Tabla 2	Distribución de Frecuencias Según la Satisfacción de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal.	18
Tabla 3	Distribución de Frecuencia Según Confiabilidad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (Agrupado).	19
Tabla 4	Distribución de Frecuencia Según Responsabilidad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (Agrupado)	20
Tabla 5:	Distribución de Frecuencias Según Seguridad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (Agrupado)	21
Tabla 6	Distribución de Frecuencias Según Empatía de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (Agrupado)	22
Tabla 7	Distribución de Frecuencias Según Elementos Tangibles de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (Agrupado)	23
Tabla 8	Distribución de frecuencias según las expectativas de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal.	24
Tabla 9	Distribución de frecuencias según confiabilidad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (agrupado)	25
Tabla 10	Distribución de frecuencias según responsabilidad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (agrupado)	26
Tabla 11	Distribución de frecuencias según seguridad de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (agrupado)	27
Tabla 12	Distribución de frecuencias según empatía de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (agrupado)	28
Tabla 13	Distribución de frecuencias según elementos tangibles de las Mujeres Residentes de Hogar Refugio Temporal (agrupado)	29
Tabla 14	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Variable la Satisfacción de las Mujeres Residentes	31
Tabla 15	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las Expectativas de las Mujeres Residentes	31

Tabla 16	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y las expectativas de las mujeres usuarias	32
Tabla 17	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y la confiabilidad	34
Tabla 18	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y la Responsabilidad	35
Tabla 19	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y la Seguridad	36
Tabla 20	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y la Empatía	38
Tabla 21	Correlación rho de Spearman Entre la Satisfacción de las Mujeres Residentes y Tangibles	39
Tabla 22	Operacionalización de Variables	56
Tabla 23	Matriz de Consistencia	57

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de la Satisfacción de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima,2019	19
Figura 2. Confiabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	20
Figura 3. Responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	21
Figura 4. Seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	22
Figura 5. Empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	23
Figura 6. Elementos tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	24
Figura 7. Expectativas de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	25
Figura 8. Confiabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.Temporal	26
Figura 9. Responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	27
Figura 10. Seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	28
Figura 11. Empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	29
Figura 12. Elementos tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer relación entre las expectativas de recuperación y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019. Asimismo, la población estuvo conformada por un total de 130 mujeres residentes, la muestra estuvo representada por más del 50% de la cual fue determinada por el método de muestreo no probabilístico por juicio a quienes se les aplicó el cuestionario que permitió medir las variables de estudio.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental de nivel correlacional; los cuestionarios estuvieron conformados por un total de 26 preguntas cada uno en la escala de Likert para la población, obteniéndose así resultados interpretados por medio de los gráficos y tablas de correlación de las variables y dimensiones.

Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la satisfacción y las expectativas de recuperación de las mujeres residentes, donde el Rho Spearman fue 0.583 indicando que existe una relación positiva alta. El p valor igual a 0,000 menor que 0.05 demostrando que es altamente significativo. Por lo tanto, se puede decir que, las expectativas de recuperación tienen implicancia aceptable sobre la variable satisfacción de las mujeres usuarias.

Palabras claves: expectativas, satisfacción, hogar de refugio temporal, violencia.

Abstract

The objective of this research was to establish a relationship between the recovery expectations and the satisfaction of the residents of a Temporary Refuge Home in Lima 2019. Likewise, the population was made up of a total of 130 resident women, the sample was represented by more than 50% of which was determined by the non-probabilistic sampling method by judgment to whom the questionnaire was applied that allowed to measure the study variables.

The study had a basic quantitative approach, with a non-experimental design of correlational level; The questionnaires were made up of a total of 26 questions each on the Likert scale for the population, thus obtaining results interpreted through the graphs and tables of correlation of the variables and dimensions.

It was concluded that there is a high significant relationship between satisfaction and recovery expectations of resident women, where the Rho Spearman was 0.583 indicating that there is a high positive relationship. The p value equal to 0.000 less than 0.05 showing that it is highly significant. Therefore, it can be said that recovery expectations have an acceptable implication on the satisfaction variable of women users.

Keywords: expectations, satisfaction, temporary shelter home, violence.

I. Introducción

En la actualidad el Perú vive en un contexto de violencia, que para la percepción de los ciudadanos va en aumento. Día a día se observa en las noticias casos de feminicidio como consecuencia de la violencia de género enquistada en nuestra sociedad que durante muchos años ha actuado bajo patrones socioculturales que se basan en relaciones de inequidad entre las mujeres y los hombres.

Durante el año 2019 se reportaron 166 mujeres víctimas de feminicidio y 404 tentativas de feminicidio, registrándose el 84% en zonas urbanas, el 16% en zonas rurales; desde enero a octubre del año en curso se han reportado 111 mujeres víctimas de feminicidio y 234 tentativas de feminicidio (Sub Unidad de Información; Seguimiento; Evaluación y Gestión del Conocimiento – MIMP,2020).

En Perú, contamos con políticas de estado agrupadas en 4 ejes que están fundamentados hacia el respeto de los derechos humanos, para desarrollar esta investigación nos enfocaremos en el eje Democracia y Estado de Derecho, en el cual podemos identificar la séptima política la cual está centrada en eliminar la violencia, fortalecer la civilización y la seguridad ciudadana. El cual tiene como objetivo que el estado debe poner especial énfasis en la ampliación de los mecanismos legales para combatir la violencia profundamente arraigada, como el abuso doméstico y la violación de niños, y en el bienestar corporal y psíquico de las mujeres y los ancianos. Con este fin el estado peruano cuenta con proyectos orientados a la erradicación de la violencia enmarcados en diversas leyes y planes donde se asume el compromiso con los esfuerzos necesarios para permitir que las féminas pongan en ejercicio sus derechos en igualdad de condiciones sin discriminación ni violencia, a tomar gradualmente medidas específicas para brindar servicios especializados, brindar de manera adecuada la atención necesaria a través de entidades administradas por el estado y el sector privado a las mujeres que han sufrido violencia, incluidos albergues y servicios de orientación familiar, así mismo la custodia y cuidado de los menores afectados. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a través del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

(PNCVFS) hoy llamado AURORA que ha iniciado una serie de proyectos, que incluyen los Centros de Emergencia Mujer (CEM), Hogares de Refugio Temporal (HRT) y el Servicio de Atención Urgente (SAU) en beneficio de las mujeres y de las poblaciones vulnerables. Los Hogares de Refugio Temporal se implementaron desde el año 2016 a nivel nacional a través de una alianza entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y los municipios.

El Hogar de Refugio Temporal es una manera de constituir una alternativa clara para garantizar la seguridad, interrumpir el ciclo de violencia y promover los derechos de restitución de víctimas y testigos de violencia. a través de la atención integral multidisciplinaria. Las mujeres son acogidas temporalmente en esta institución la cual es de régimen cerrado, durante su permanencia cuentan con los servicios de psicología, trabajo social, cuidado de niños, tópico y talleres productivos donde van a realizar trabajos interrelacionados para promover la plena recuperación de las féminas violentadas. En aras del cumplimiento de lo estipulado en el objetivo estratégico 2 del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021 este servicio debe ser de calidad toda vez que satisfaga las necesidades de protección, atención y rehabilitación de mujeres afectadas por violencia. Los servicios que brinda el HRT son de nivel complejo debido a los diferentes perfiles de las usuarias y grado de afectación de la violencia; para las mujeres albergadas su estadía constituye un reto donde toman conciencia de su situación y trabajan en pro de su recuperación integral, esta labor requiere del esfuerzo de ambas partes. De allí la importancia de conocer las brechas entre el grado de satisfacción de las mujeres albergadas en relación al del servicio recibido en este Hogar de Refugio Temporal y las expectativas en relación a su recuperación, que nos permitirá ampliar nuestra mirada para conocer este servicio desde la perspectiva de sus usuarias. Al tratarse de un estudio que involucra a mujeres que han sufrido violencia debe enfatizar ante todo la preservación de su anonimato tanto a nivel personal como institucional preservando los datos que puedan considerarse un riesgo de su seguridad.

Sin duda esta investigación nos permitirá conocer el grado de satisfacción y las expectativas de las usuarias en relación al servicio de uno de los programas nacionales que está cobrando mayor relevancia puesto que busca la recuperación integral de la mujer víctima de violencia desde la intervención integral a las víctimas para la reinserción a la sociedad, empoderamiento y reducción de las brechas de género, ello en conformidad a las políticas públicas en el eje Democracia y estado de derecho; va permitir la identificación de factores claves que permitan proponer opciones de mejora del servicio y contribuir a la reducción de la violencia que aqueja a nuestra sociedad y ha cobrado la vida muchas mujeres en el Perú, esto se puede utilizar como referencia para los Hogares de Refugio Temporales nacionales.

II. Marco Teórico

En el contexto internacional sobre los Hogares de Refugio Temporal, Marchant (2014) estudio la vida diaria de mujeres víctimas de violencia refugiadas en cuatro viviendas del sitio metropolitano de Santiago de Chile. El método de investigación utilizado es cualitativo. La tecnología de recolección de datos se basa en entrevistas semiestructuradas y análisis del discurso. La pregunta que guía la investigación es desde una perspectiva psicosocial y de género, ¿cómo los usuarios de la casa de acogida en Santiago de Chile experimentan la vida cotidiana? tiene como finalidad aportar al desarrollo de futuros programas de intervención gubernamental en este tema. El investigador concluye que las Casas de Acogida otorgan protección a las mujeres, sin embargo, al mismo tiempo las confinan, con el objetivo de preservar la protección de la seguridad de las mujeres se ven expuestas a excesos, a manera de confiscación de teléfonos móviles y la caída en una dinámica carcelaria y la supresión de la motivación, la cual es experimentado para las usuarias como un segundo castigo, pero esta vez de carácter social. Este estudio nos invita a conocer las experiencias de las mujeres refugiadas desde su propia mirada, su percepción y vivencias las cuales guardan gran similitud con las prácticas, rutinas y estilos del Hogar de Refugio Temporal donde se llevará a cabo el presente estudio. Asimismo, se identifican los factores que generan insatisfacción en las mujeres que han recibido el servicio los cuales han influido de manera negativa en su proceso de recuperación como: rutinas impuestas, sistema carcelario y victimización. Para Rebollo y Bravo (2005), que comparten su experiencia trabajando con mujeres albergadas en una Casa de Acogida en Madrid ambas concluyen que las acciones de la sociedad hacia las víctimas se reflejan en el albergue, ya que es una institución establecida específicamente para las mujeres e hijos. La situación de las víctimas es absurda de las propias mujeres. Por una parte, al darse cuenta que son Inmoladas y para ser liberadas de la violencia que vivieron, adaptan las acciones violentas en el otro lado, y son víctimas que aceptan sin tomar ninguna acción. Sin embargo, por otro lado, cuando la estructura de la víctima aísla a las mujeres (en la sociedad, por ejemplo, deben ir a hogares de acogida), en segundo lugar, las mujeres se

definen como comportamientos pasivos y receptivos de los demás, en lugar de tener actores activos que cambian el potencial. Este artículo pone en manifiesto la mirada de los profesionistas que constituyen parte del equipo multidisciplinario que brindan el servicio, las cuales exponen perfiles de mujeres víctimas de violencia e hijos, así como la cotidianidad del día a día y establecen un comparativo con entre las expectativas del servicio por parte de la institución y la realidad que se experimenta en las casas de acogida la cual desde mi experiencia de trabajo en un Hogar de Refugio Temporal es muy similar a los perfiles atendidos y experiencias rutinarias.

Sánchez (2012), realizó una investigación con el objeto de establecer el grado de agrado de los clientes que participan en negociaciones externas y establecer relaciones con: Infraestructura, transporte conveniente, el trato particular, el tiempo de aguardo y el tiempo de consulta médica; para ello utilizo una adecuación del cuestionario aplicado en el programa llamado SICALIDAD, la cual se aplicó a 246 pacientes. El estudio concluyó que indicadores como la luminaria, la temperatura, el moblaje y el aseo están relacionados con la complacencia del usuario. La atención en el sitio de ingreso, por el galeno y por los colaboradores de la salud también están relacionados con la percepción de satisfacción de la persona atendida. Respecto a la accesibilidad: El tiempo de tramitación de la consulta está relacionado con la satisfacción. No es así, la percepción de la gente sobre el tiempo de atención. El tiempo de espera para que los médicos visiten la sala no tiene nada que ver con la satisfacción, sino con la duración de la consulta. Estos resultados resultan interesantes para el estudio que se pretende realizar puesto que, pone en manifiesto como el entorno y personas inciden en la percepción de satisfacción de los usuarios de determinado servicio.

El contexto nacional sobre los hogares de refugio temporal se tiene al personal de la Defensoría del Pueblo (2019) quienes realizaron una supervisión a 22 Hogares de Refugio Temporal de los 49 existentes en el Perú tantos de índole privada como para obtener información actualizada acerca de los hogares, con la finalidad de elaborar sugerencias relevantes y necesarias para mejorar los servicios que brindan y que estos sean de calidad; esta se realizó a partir de una supervisión con metodología

cuantitativa y cualitativa para lo cual aplicaron herramientas de recopilación de información como: Guía de entrevista semiestructurada para el personal responsable de la TRH, encuesta anónima para el equipo multidisciplinario de la TRH, guía de observación (estándar de calidad de infraestructura) y encuesta anónima para los usuarios. Este documento cobra especial relevancia en la presente investigación puesto que nos muestra datos estadísticos de la realidad del servicio a investigar desde el rol supervisor que busca que los lineamientos de atención establecidos por el MIMP sean ejecutados de manera pertinente en beneficio de las usuarias del servicio, así como una de las conclusiones a la que llegaron la cual indica que El 69% de las viviendas supervisadas no tiene buzón de sugerencias, mientras el 85% no cuentan con libro de reclamaciones, herramientas de gran valor para establecer canales de comunicación con los usuarios del servicio, lo cual es un indicativo que en la gran mayoría de Hogares de Refugio Temporal no se conoce o registra el grado de satisfacción de las mujeres albergadas ni sus expectativas.

Asimismo, Flores (2015) realizó una investigación para definir si los servicios públicos especializados que combaten toda acción que amenaza los derechos de la mujer, tales como: El Centro de Emergencia de la Mujer, la Fiscalía de Familia del Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú en Villa María del Triunfo tienen expectativas y requerimientos para las personas afectadas por violencia. Para ello, adoptó un método descriptivo y combinó métodos cualitativos y cuantitativos para realizar una encuesta por muestreo de 60 mujeres víctimas de violencia. La conclusión es que, frente a la interpretación de calidad de los servicios de enfrentar la violencia contra mujeres en el sector de atención, teniendo como opinión promedio las víctimas de violencia entrevistadas es de 2.7, lo que se considera un promedio bajo de satisfacción. Esto resultó en una tasa de satisfacción del 54%, que es sumamente baja para los servicios que buscan lisonjear las necesidades de las victimarias. En relación a las expectativas revela que prevalecen la mejora de la autoestima, solución de la violencia en la vida de las entrevistadas, para restituir las pérdidas causadas por la violencia, el apoyo brindado por el Estado y las pérdidas causadas por la agresión

sufrida, cree que esto requiere la unidad, coordinación y participación efectiva de tres unidades interesadas. En cuanto a demanda de servicios brindados por unidades de atención en el combate a la violencia, se ha priorizado el soporte psicológico para la atención de las mujeres víctimas y sus hijos; interrumpir la violencia entendida como castigo al agresor; prestar atención en el tiempo; 24 horas de atención y apoyo legal, con el objetivo de nombrar un abogado para que los represente. Este estudio es un referente a la presente investigación en cuanto expone las expectativas y porcentaje de satisfacción de las víctimas de violencia con estos tres departamentos de atención especializada; poniendo en manifiesto una apreciación crítica que implica el trabajo articulado, mejora de las normativas legales, supervisión eficiente, entre otros. Para que el sistema cumpla con los estándares de calidad y satisfaga las expectativas de las mujeres usuarias del servicio en beneficio de su recuperación y acceso a la justicia por los hechos vividos.

Para, López (2016), cuyo estudio busca conocer los componentes que impactan en la calidad de la intervención en el ámbito social del Centro Emergencia Mujer Trujillo, esta investigación es de tipo cualitativa de diseño Etnográfico, con una muestra de 36 personas usuarias del servicio social que presta el CEM. Concluye que existe una mala calidad del servicio y determina como principales factores: trato del personal profesional del servicio social, facilidad de comunicación del personal, satisfacción con el tiempo de atención, la información y orientación proporcionada, la sensibilización e identificación de los casos, interés y seguimiento del caso, funcionamiento de las redes familiares y sociales proporcionadas y funcionamiento del plan de seguridad proporcionado. Resulta interesante prestar atención a esta investigación puesto que parte de la observación de la realidad de servir a los ciudadanos y el recojo de información de Los reportes en el libro de reclamaciones, artículos en los medios de comunicación e investigación interna denominada “Eficacia de la Intervención de los Centros Emergencia Mujer” que visibilizan su problemática y finalmente del estudio se puede deducir que estos mecanismos de recojo de información son fuentes relevantes para realizar

una autoevaluación de la prestación de servicios y generar oportunidades de mejora.

López, Olivera y Tinoco (2018), con la investigación titulada “Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria”, el estudio tuvo como muestra a 380 usuarios del SAT, y fue de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo; el estudio de validez y confiabilidad de la muestra es consistente con los resultados del análisis correspondiente, se usó el programa de procesamiento de datos SPSS. Una de sus principales conclusiones es que según el índice general de valor de expectativa de $-0,05$, no existe una diferencia significativa entre las expectativas de los ciudadanos y las expectativas obtenidas, lo que indica que el SAT de los ciudadanos que reciben los servicios no tiene un nivel de expectativa predeterminado. En comparación, lo que recibieron es en realidad lo mismo. Esta investigación resulta interesante en cuanto da a conocer el bajo nivel de confianza del ciudadano respecto a los servicios que recibe por lo cual no espera una buena atención ni se interesa en la calidad de lo recibido, así como establece la inexistencia de una brecha entre la satisfacción y las expectativas variables que guardan concordancia con esta investigación.

Para guiar la investigación es importante conocer los enfoques que orientan el trabajo para recuperar por completo a las mujeres que han padecido violencia de género y que se encuentran estrechamente relacionados con las propuestas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en específico el Programa Nacional AURORA. Con la Ley N.º 28236, “Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar” se inicia la implementación de las Residencias de Refugio Temporal en el Perú los cuales se conciben como: Lugar de acogida temporal para víctimas de violencia intrafamiliar, violencia sexual y / o violencia de género pueden brindar protección, hospedaje, alimentación y atención interdisciplinaria especializada desde una óptica de género de acuerdo a necesidades específicas, y promover la interrupción del ciclo de violencia y facilitar un

proceso integral de atención y rehabilitación. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015, p. 12).

Este servicio gratuito acoge a mujeres que han sufrido diversas clases de violencia (física, sexual, psicológica y familiar) que enfrentan condiciones de riesgo que ponen en peligro su integridad. Las usuarias reciben una atención multidisciplinar por parte de cada profesional que integra el equipo, quienes planifican las acciones a tomar desde una perspectiva integral para ayudar a su recuperación física, emocional y psicológica, lo que repercutirá en la mejora de su salud. La condición de vida con proyección a su egreso.

Para asegurar la calidad del servicio el MIMP facilitó un documento titulado: "Lineamientos para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal" el cual brinda indicaciones de forma detallada para efectuar el servicio de forma competente y eficaz.

El enfoque de derechos humanos y empoderamiento, expone la violencia contra mujeres y niñas viola los derechos humanos. Por tanto, se trata de un punto en los derechos humanos, que debe ser considerada como un fenómeno que viola el principio de paridad entre hombres y mujeres existe desde hace mucho tiempo debido a esta desigualdad. El enfoque basado en derechos requiere el desarrollo de capacidades de "portadores responsables" que son responsables de hacer cumplir las leyes sobre derechos humanos y género, lo que significan y cómo se aplica la ley a la violencia de género. Asimismo, asegurar que las personas sean tratadas con igualdad, dignidad, respeto e igualdad de trato en diferentes espacios que construyan el bienestar. Al hablar del empoderamiento femenino, se hace referencia "tanto al proceso, como al efecto del proceso a través del cual las mujeres captan un mayor control sobre su intelecto, recursos materiales y retan la ideología del patriarcado y discriminación de género" (Batliwala, 1994).

El enfoque de género ayuda a internalizar los principios de respeto y compasión entre hombres y mujeres, y también ayuda a formar el respeto por las diferencias, las minorías y los grupos más vulnerables. Para resolver la problemática de la violencia contra la mujer, es necesario vincularlo con la condición de subordinación de la mujer en nuestra sociedad. Este método

permite medir cambios en las percepciones y prácticas de las mujeres que han ingresado en los Hogares de Refugio Temporal.

Considerando que la violencia contra la mujer se ve afectada por factores políticos, culturales y subjetivos, es necesario adoptar un enfoque integrado e interdisciplinario para abordar la violencia de género, que requiere de motivaciones complejas. Es por ello que los Hogares de Refugio Temporal cuentan con un equipo multidisciplinario para tener diferentes perspectivas y construir nuevas metodologías en favor de las mujeres albergadas.

El método de protección integral se refiere al compromiso del Estado, la sociedad y la familia de asegurar que todos sus miembros realicen su desarrollo integral y disfruten de sus derechos en el marco de la dignidad, la equidad y la libertad. Es por ello, que los hogares de refugio temporal brindan atención integral como salud, vivienda, nutrición y protección. Los cuales guardan relación con los implementados en el Perú y guiarlo a realizar una labor exhaustiva en la lucha contra la violencia de género. Tener juicio y convicción en enfoques que conducen las acciones a realizar en la prestación del servicio, los cuales enmarcan los parámetros de calidad del mismo, está estrechamente relacionado con las expectativas de los Centros de Emergencia Mujer quienes forman parte para programas implementados por el estado para oponerse a la violencia de género y ser responsable de recibir denuncias de mujeres que han sufrido violencia, evaluar su riesgo, realizar la derivación a los Hogares de Refugio Temporal, realizar el seguimiento durante estadía y al salir al exterior.

Para Gosso (2008, p.77) “La satisfacción es un estado de ánimo consecuente de la comparación entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido por la compañía”. Pareja, Fernández, Blanco, Theobald y Martínez (2015) señalan que “La valoración de los servicios no debe limitarse a la efectividad y eficiencia de sus procesos, sino que también debe tomar en cuenta un sistema de valores específicos de las personas que reciben el servicio” es decir, calcular la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben en el país responsable y que recién en los últimos años la ha cobrado mayor relevancia en la gestión pública. Un factor a tener en cuenta es la naturaleza específica de cada organización afecta la satisfacción del

cliente. En la actualidad, existen diversas concepciones del término satisfacción el cual es usado como señal de la intervención del servicio, como herramienta para medir la calidad del servicio recibido, que puede desagregarse en tres ejes claves: estructura, proceso y resultado. Por estructura se refiere a lo tangible y cuantificable como infraestructura, equipamientos, insumos, etc. Por proceso se entiende a la prestación del servicio de forma adecuada y por resultado a la culminación del proceso de atención al usuario, los cuales se reflejan en indicadores de casos exitosos o no.

La Real Academia Española precisa la palabra expectativa como "Esperanza de realizar o conseguir algo". Los clientes esperan que las características de desempeño obtenidas en la prestación de servicios puedan satisfacer sus expectativas. Las que incluyen un par de aspectos: uno es estructural y el otro es emocional. El primero alude a todo el contenido relacionado con los elementos perceptibles del proceso de prestación del servicio, como los uniformes de los empleados o la limpieza de casas. El segundo punto está relacionado al nivel de carácter emocional, es decir, cómo esperan los clientes experimentar el servicio. (Gosso, 2008, p.78).

Flores (2015) define expectativas, como "las ideas, esperanzas, fantasías y metas que las personas afectadas por violencia esperan lograr a través de los servicios que brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia para ayudarles a superar su problema de violencia". De acuerdo con Gosso, el presente estudio evaluara las expectativas desde las dimensiones estructural y emocional.

Deming (1989) indica que Las mejoras institucionales pueden mejorar la calidad, lo que puede aumentar la productividad y la competitividad, Esto puede satisfacer las necesidades de los usuarios. Entonces usa un ciclo llamado PDCA: Plan (P), La prioridad de los consumidores se determina a través del diseño del plan y el proceso establecido; hacer (D) diseñar el plan; verificar (C), calcula el resultado de la prueba; acción (A), reitera volver a practicar todas las fases.

Juran (1990), exhorta que la calidad general incluye el satisfacer las necesidades del usuario, desarrollar productos y procesos para este

propósito. Las instituciones públicas y privadas deben cultivar tres características principales, como coordinación, organización y comunicación. Esta debe pasar la "trilogía de la calidad", planificación, control y mejora son inherentes a todos los miembros de la organización. El 2013 en nuestro país, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021, su visión es un país desarrollado al servicio de la gente, y una de sus particularidades es que el sistema está orientado al ciudadano: Esto implica que el estado asigne recursos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, diseñe procedimientos y determine sus productos y resultados. El análisis de los antecedentes para la aceptación de la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" al 2021 muestra que los servicios públicos son insuficientes, lo que tendrá un impacto negativo en la comprensión y el desempeño de la gestión pública y el desempeño del Estado por parte de la ciudadanía. En este marco, para satisfacer a los usuarios, la calidad del servicio tiene un significado especial, porque en el contexto social, se necesita una organización que pueda responder a las condiciones y expectativas de la población como beneficiarios de los servicios públicos.

El Ministerio de la Mujer y Población Vulnerable (2015), en la Propuesta de Estándares de Calidad de Servicios Públicos y Privados para Personas Afectadas por Violencia de Género, enfatizó particularmente la sensibilidad del grave problema de violencia contra las mujeres y grupos hacia las personas vulnerables. Debemos prestar especial atención a la situación del personal de servicio que enfrenta la violencia de género, y mejorar su delicadeza, aplicabilidad y eficacia en la medida de lo posible. Esencialmente, el servicio de atención a víctimas de violencia de género, no pueden compararse a un servicio administrativo cualquiera; sino que, dado que esta problemática afecta a las personas, dichos servicios requieren de un tratamiento especial, que se priorice las demandas de las víctimas, que se tenga presente en todo momento el enfoque de género y la necesidad de la articulación entre todos los servicios públicos involucrados en la prestación de estos servicios. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015,

p. 9) Con motivo de brindar una atención adecuada, se debe considerar que la problemática de violencia se han priorizado 52 estándares para la atención de personas víctimas de violencia imprescindibles para todos los servicios que atienden a personas afectadas. De esta manera, trata de asegurar que las víctimas tengan acceso a servicios apropiados y una variedad de opciones de sustento, y capacita a personal capacitado y proveedores sensibles en temas de género, manejo confidencial de la información de la víctima y promoción del bienestar, así como seguridad física y económica.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es un estudio de tipo aplicada, no experimental, transversal con alcance correlacional, de enfoque cuantitativo en razón de que se busca la asociación de las variables mediante un patrón predecible para el grupo de estudio. Esta investigación está centrada en establecer si existe una relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes de un Hogar de Refugio Temporal de un distrito de Lima en el año 2019.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres residentes de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres residentes de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Tabla 1

Variables y Definición

	Variables	Definición conceptual	Definición operacional
1	Variable independiente: Las expectativas de las mujeres residentes de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.	“Esperanza de realizar o conseguir algo”	Ideas y metas que las mujeres residentes esperan alcanzar respecto a los servicios brindados por los Hogares de Refugio Temporal para su recuperación integral.
2	Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres residentes de los servicios	La satisfacción es un juicio de valor posterior que determina el estado de ánimo del usuario	Evaluación del nivel de calidad por parte de las víctimas de violencia albergadas del servicio que

de los Hogares de Refugio Temporal.	en base a la respuesta que alcanzó a sus necesidades y expectativas, a partir del servicio prestado, además de otros factores como el tiempo invertido.	reciben del Hogar de Refugio Temporal.
-------------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

La población objetiva de estudio del presente trabajo de investigación estuvo compuesta por las mujeres víctimas de violencia que fueron albergadas el año 2019 la cual asciende a 130 residentes en un Hogar de Refugio Temporal en un distrito de Lima de las cuales se recogió información acerca de las expectativas que tienen en relación a su proceso de recuperación e identificar el grado de satisfacción del servicio recibido durante su estadía.

La muestra es significativa ya que estuvo representada por más del 50% de la población la cual, por criterio o conveniencia, se determina mediante métodos de muestreo no probabilísticos. MacMillan y Schumacher (2001) definen el muestreo por conveniencia como:

Un procedimiento no probabilístico de selección de temas accesibles o utilizables; aunque el averiguador no puede decir con seguridad que la muestra representa a la población, la información proporcionada por la muestra puede responder preguntas complementarias sobre la información obtenida por otras técnicas. Además de ser barato y sencillo de gestionar, no demanda mucho tiempo y puede promocionarse a temas similares.

Tomando parámetros relevantes para la investigación como el tiempo mínimo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal el cual debe ser mayor o igual a 3 meses lo cual nos permite evaluar con mayor precisión el grado de

satisfacción en relación a los servicios recibidos. La muestra para la aplicación de las encuestas fue de 70 mujeres víctimas de violencia albergadas en el Hogar de Refugio Temporal durante el año 2019.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una de las finalidades del estudio es conocer nivel de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia, en relación al servicio que reciben de los Hogares de Refugio Temporal, se optó por elaborar el cuestionario: “Formato de la encuesta de percepción calidad del servicio a víctimas violencia” el cual consta de 26 preguntas las cuales están divididas por dimensiones de medición: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, se tomó como referencia el modelo SERVQUAL adecuando sus concepciones a los objetivos de la investigación, fabricando preguntas que fueron formuladas utilizando la escala de Likert de 5 puntos: muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. De igual forma se elaboró el cuestionario “Formato de la encuesta de expectativas del servicio a víctimas de violencia” el cual consta de 26 preguntas las cuales están divididas por dimensiones de medición: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, de igual manera se tomó como referencia el modelo SERVQUAL contextualizada a los fines de la investigación, elaborando preguntas que fueron formuladas utilizando la escala de Likert de 5 puntos: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.5 Procedimiento

En primera instancia se realizó la validación y confiabilidad del instrumento (encuesta) por tres expertos siguiendo los lineamientos dados por la Universidad César Vallejo, para aplicar el instrumento que nos permitió recolectar información para el desarrollo de la investigación se identificó a nuestra muestra poblacional, se estableció una fecha y hora para el recojo de datos, los cuales fueron comunicados con la anticipación debida a cada una de las mujeres que contribuyeron con la investigación. Esto se llevó mediante aplicación de los cuestionarios de manera digital, esto en el marco de la emergencia nacional por la pandemia del Covid-19. Al tratarse de una población vulnerable y que algunos casos no contaban con los medios

tecnológicos que permitan llevarlo de manera virtual se realizó de manera presencial tomando en cuenta todos los protocolos dispuestos por el Ministerio de Salud.

3.6 Método de análisis de datos

Para estudiar los datos obtenidos se utilizaron los programas estadísticos SPSS y Microsoft Excel. Para el estudio de los resultados derivados de los cuestionarios se elaboró una base de datos SPSS Statistics, donde se registró los datos obtenidos, según escala de Likert. Luego se ejecutó la tabla de correlación, el coeficiente Alpha de Cobranch y se tabularon las respuestas de las encuestas, finalmente se realizaron los gráficos para evidenciar los resultados.

3.7 Aspectos éticos

En concordancia con lo expuesto por Belmont (1979) quien establece de tres «principios éticos básicos». Para la ejecución de la presente investigación se solicitó el consentimiento para la ejecución de los instrumentos de recolección de datos a las personas (respeto a las personas). Asimismo, se indicó con anticipación a las usuarias de que las respuestas de la encuesta son totalmente anónimas y que no tienen ninguna repercusión ni en el ámbito personal ni el acceso a atenciones posteriores a fin de obtener de datos confiables (Beneficencia). Las personas fueron tratadas de manera justa, con equidad y respeto a su contribución de alta relevancia para el estudio (justicia). Es importante resaltar que al tratarse de mujeres víctimas de violencia de género cuyas vidas estuvieron en riesgo moderado y alto se mantienen en reserva los datos como ubicación del lugar de investigación, ubicación y directorio de las mujeres entrevistadas, así como cualquier dato que pueda poner en peligro dicha reserva.

IV. Resultados

Este capítulo se analizaron los resultados de las encuestas aplicadas. Por tanto, se propone una prueba de verificación conveniente, que es la misma que la prueba realizada en el programa estadístico SPSS, y brinda soporte teórico a la confiabilidad de los datos, mostrando descriptivamente los resultados de expectativas y satisfacción.

Las encuestas fueron aplicadas a 70 mujeres que estuvieron albergadas en el Hogar de Refugio Temporal durante el año 2019 con el objetivo de medir la satisfacción de los servicios recibidos durante su estancia obteniéndose los siguientes resultados:

Análisis descriptivo de la variable satisfacción

Tabla 2.

Distribución de Frecuencias según la Satisfacción de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	44	62,9	62,9	62,9
Regular	23	32,9	32,9	95,7
Bueno	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

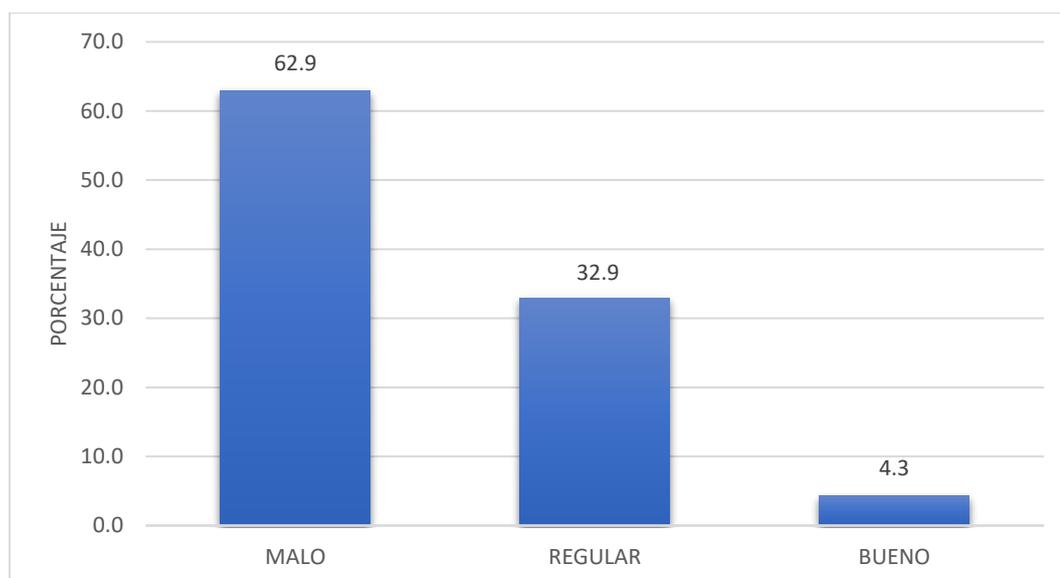


Figura 1. *Porcentaje de la Satisfacción de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 1, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 62.86% estiman que el nivel de satisfacción de las mujeres residentes es malo, el 32.86% valoran que el nivel de satisfacción de las mujeres residentes es regular y el 4.29% consideran que el nivel de satisfacción de las mujeres residentes es bueno.

Tabla 3.

Distribución de Frecuencia Según Confiabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (Agrupado).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	51	72,9	72,9	72,9
Regular	12	17,1	17,1	90,0
Bueno	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

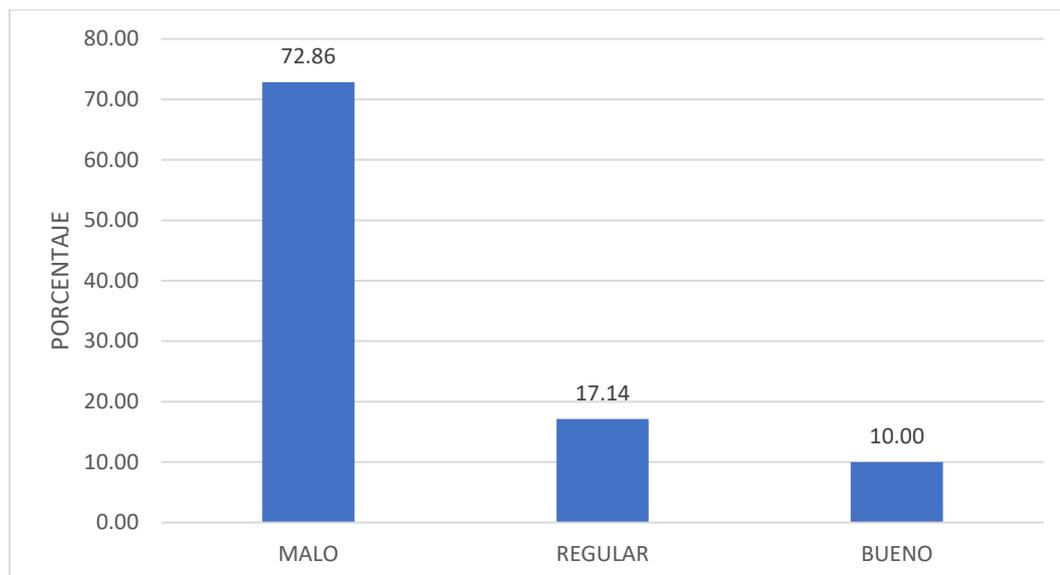


Figura 2. *Confiabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 2; a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 72.86% consideran que el nivel de confiabilidad es malo, el 17.14% consideran que el nivel de confiabilidad es regular y el 10.00% consideran que el nivel de confiabilidad es bueno.

Tabla 4.

Distribución de Frecuencia Según Responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	15,7	15,7	15,7
Regular	51	72,9	72,9	88,6
Bueno	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

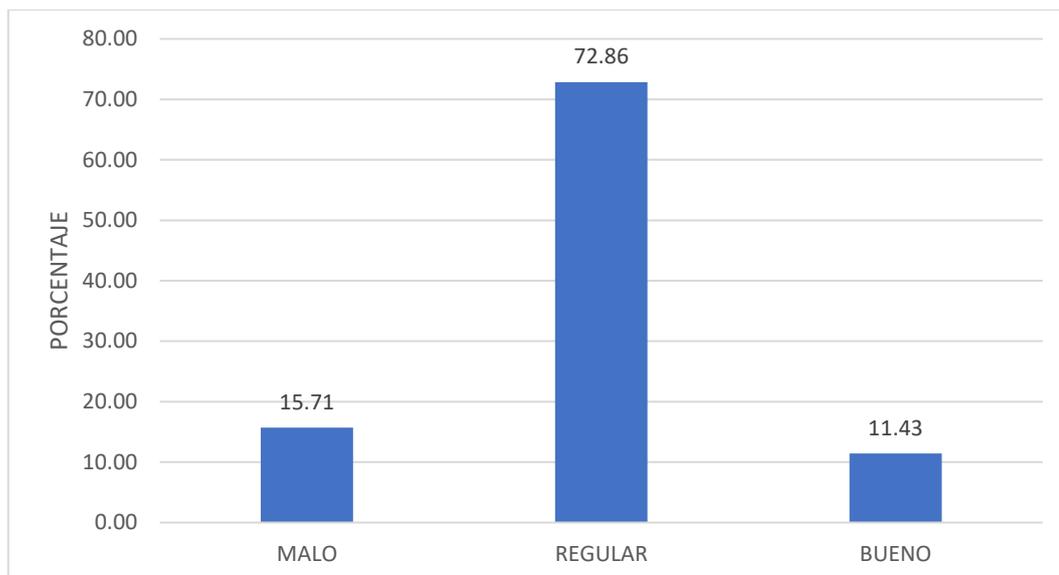


Figura 3. Responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Según la Figura 3, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 15.71% consideran que el nivel de responsabilidad mala, el 72.86% consideran que el nivel de responsabilidad es regular y el 11.43% consideran que el nivel de responsabilidad es bueno.

Tabla 5.

Distribución de Frecuencias Según Seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	24	34,3	34,3	34,3
Regular	44	62,9	62,9	97,1
Bueno	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

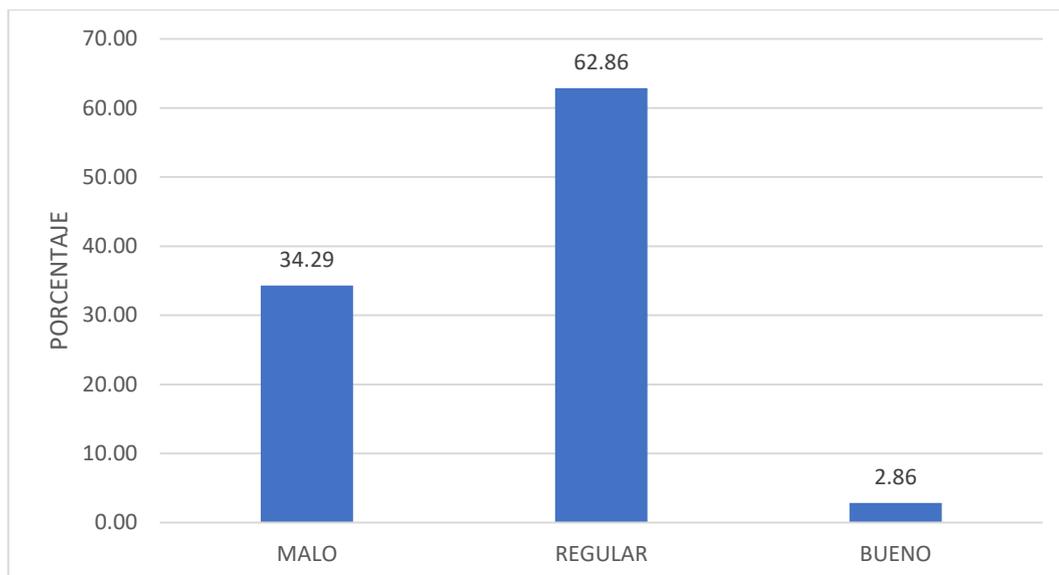


Figura 4. Seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Según la Figura 4, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 34.29% consideran que el nivel de seguridad mala, el 62.86% consideran que el nivel de seguridad es regular y el 2.86% consideran que el nivel de seguridad es bueno.

Tabla 6.

Distribución de Frecuencias Según Empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	68	97,1	97,1	97,1
Bueno	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

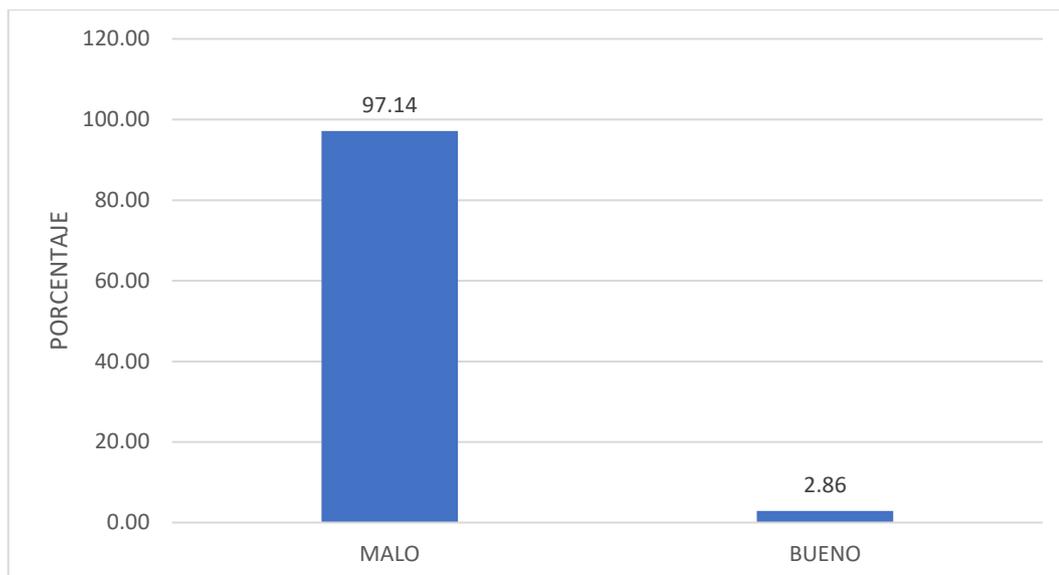


Figura 5. *Empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 5, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 97.14% consideran que el nivel de empatía mala, el 2.86% consideran que el nivel de empatía es bueno.

Tabla 7.

Distribución de Frecuencias Según Elementos Tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	40,0	40,0	40,0
Regular	34	48,6	48,6	88,6
Bueno	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

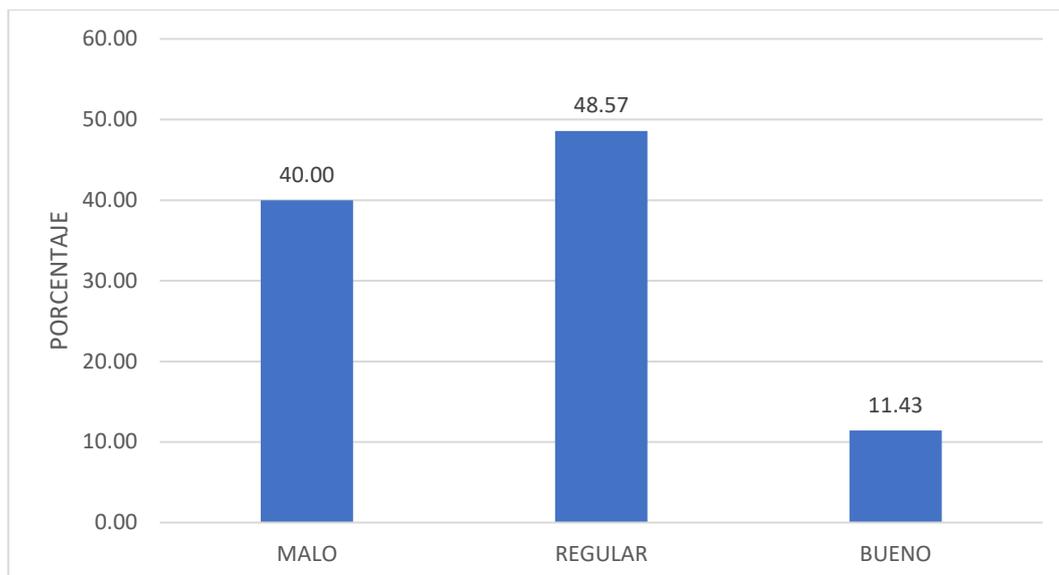


Figura 6. *Elementos tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 6, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 40.00% consideran que el nivel de elementos tangibles es malo, el 48.57% consideran que el nivel de elementos tangibles es regular y el 11.43% consideran que el nivel de elementos tangibles es bueno.

Análisis descriptivo de la variable expectativas

Tabla 8.

Distribución de frecuencias según las expectativas de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	18,6	18,6	18,6
Medio	31	44,3	44,3	62,9
Alto	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

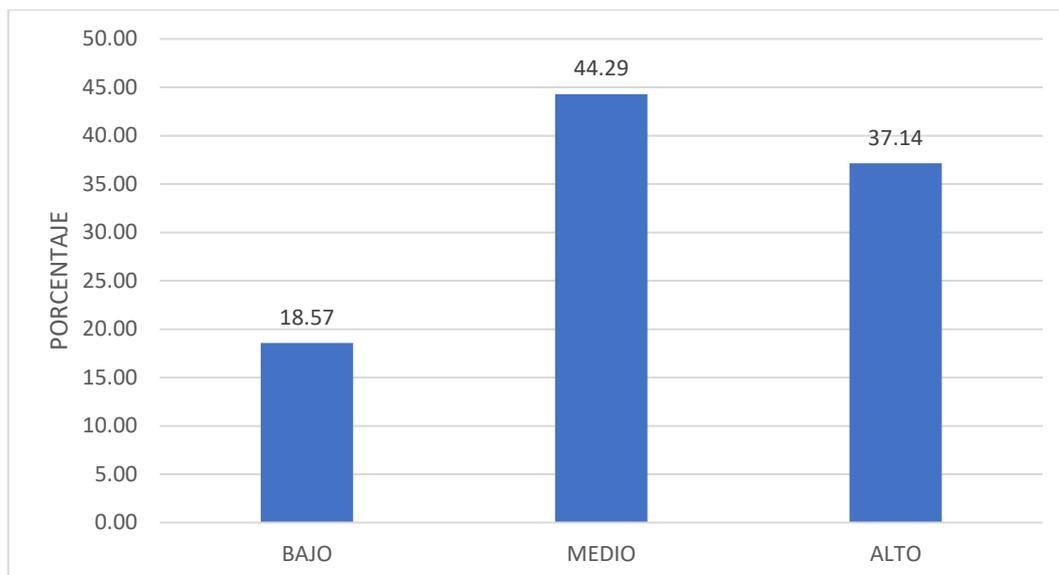


Figura 7. *Expectativas de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 7, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 18.57% consideran que el nivel de las expectativas de las mujeres residentes es bajo, el 44.29% consideran que el nivel de las expectativas de las mujeres residentes es medio y el 37.14% consideran que el nivel de las expectativas de las mujeres residentes es alto.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias según confiabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	45,7	45,7	45,7
Medio	26	37,1	37,1	82,9
Alto	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

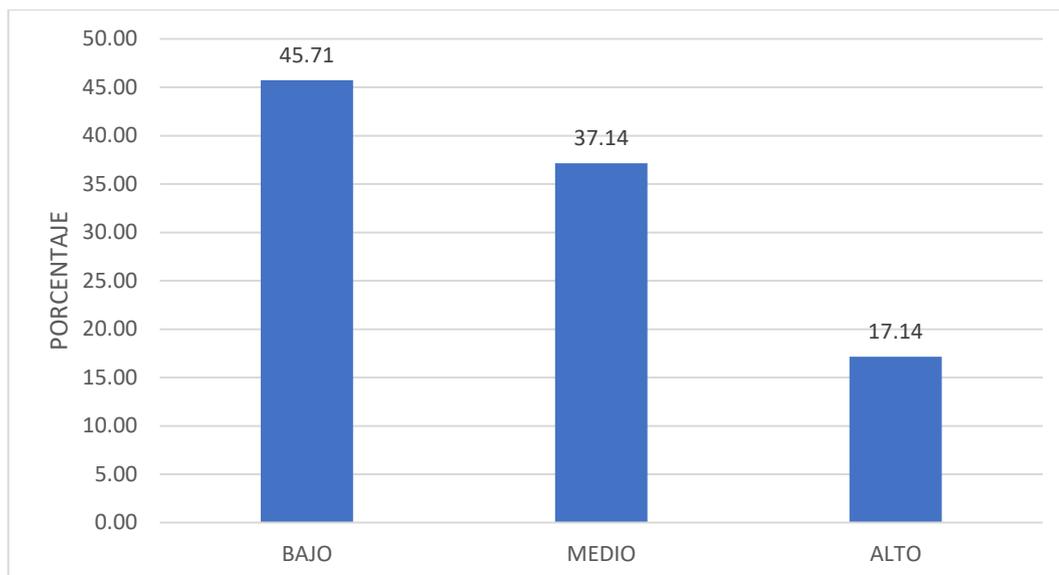


Figura 8. *Confiability de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Temporal.*

Según la Figura 8, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 45.71% consideran que el nivel de confiabilidad es bajo, el 37.14% consideran que el nivel de confiabilidad es medio y el 17.14% consideran que el nivel de confiabilidad es alto.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias según responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	15,7	15,7	15,7
Medio	23	32,9	32,9	48,6
Alto	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

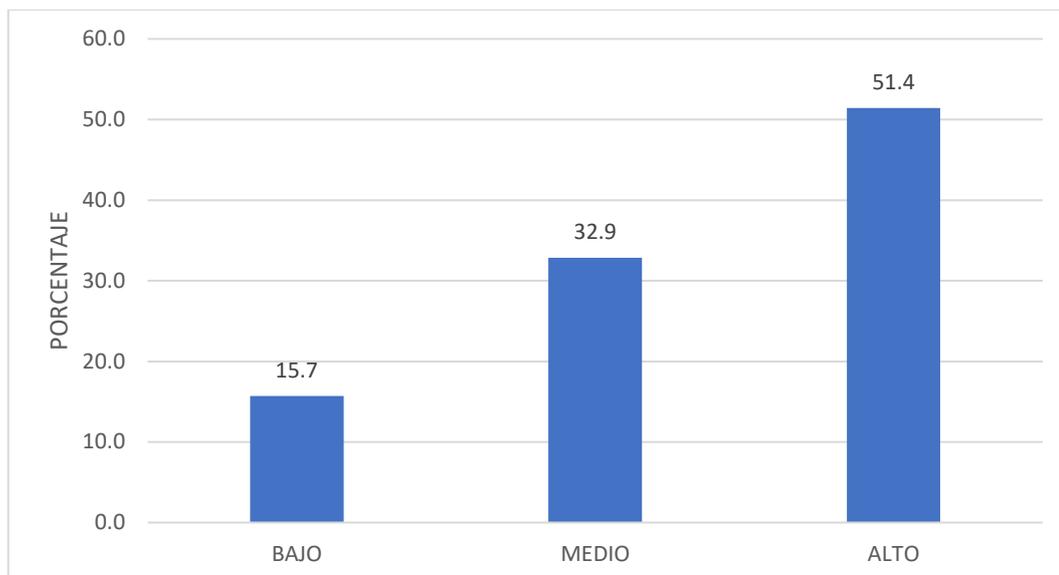


Figura 9. *Responsabilidad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 9, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 15.71% consideran que el nivel de responsabilidad es bajo, el 32.86% consideran que el nivel de responsabilidad es medio y el 51.43% consideran que el nivel de responsabilidad es alto.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias según seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	25,7	25,7	25,7
Medio	34	48,6	48,6	74,3
Alto	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente:

Datos obtenidos de la encuesta

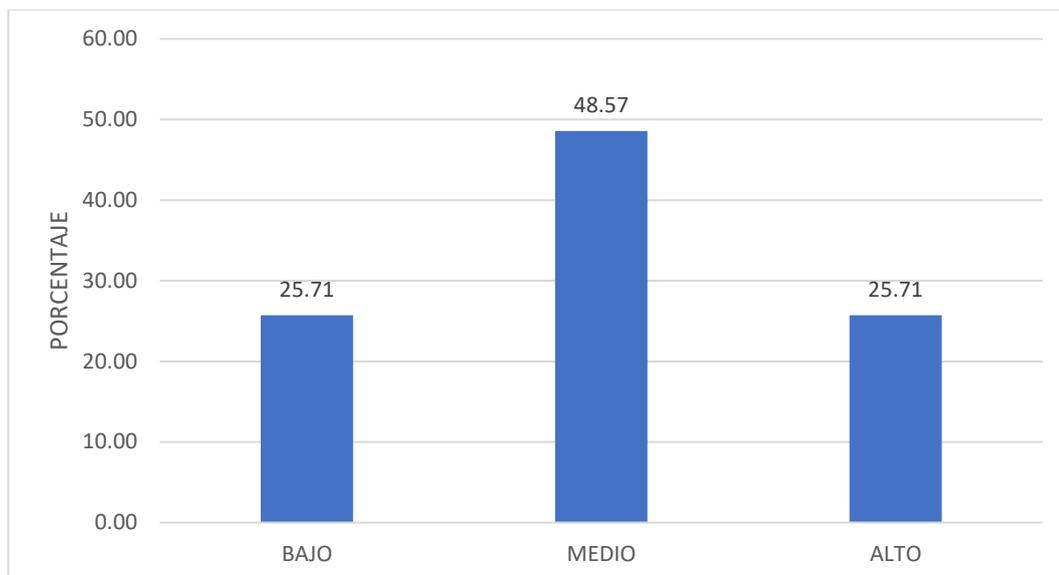


Figura 10. Seguridad de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Según la Figura 10, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 25.71% consideran que el nivel de seguridad es bajo, el 48.57% consideran que el nivel de seguridad es medio y el 25.71% consideran que el nivel de seguridad es alto.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias según empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019 (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	25,7	25,7	25,7
Medio	28	40,0	40,0	65,7
Alto	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

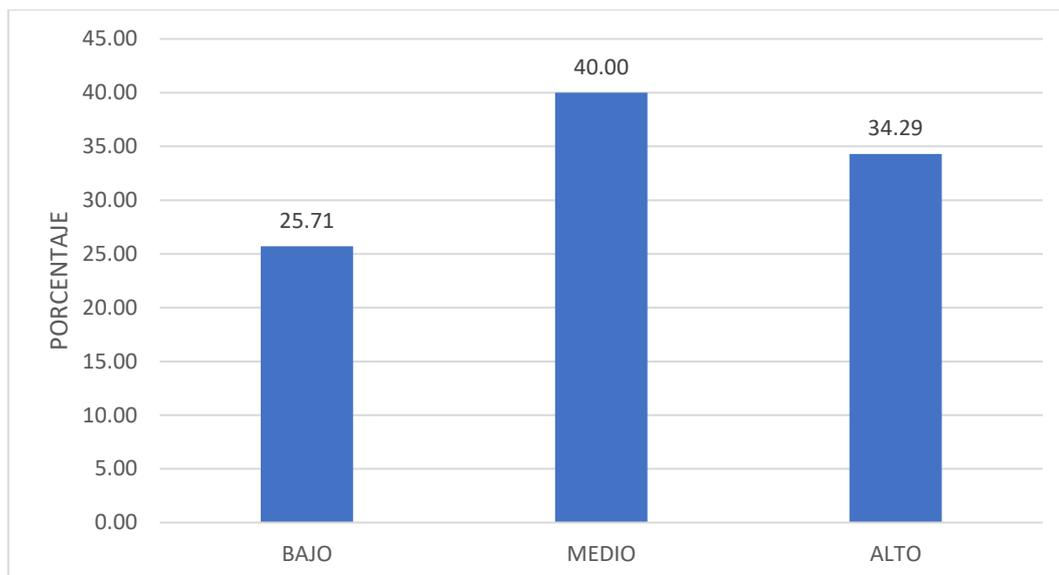


Figura 11. *Empatía de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 11, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 25.71% consideran que el nivel de empatía es bajo, el 40.00% consideran que el nivel de empatía es medio y el 34.29% consideran que el nivel de empatía es alto.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias según elementos tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	26	37,1	37,1	37,1
Medio	27	38,6	38,6	75,7
Alto	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

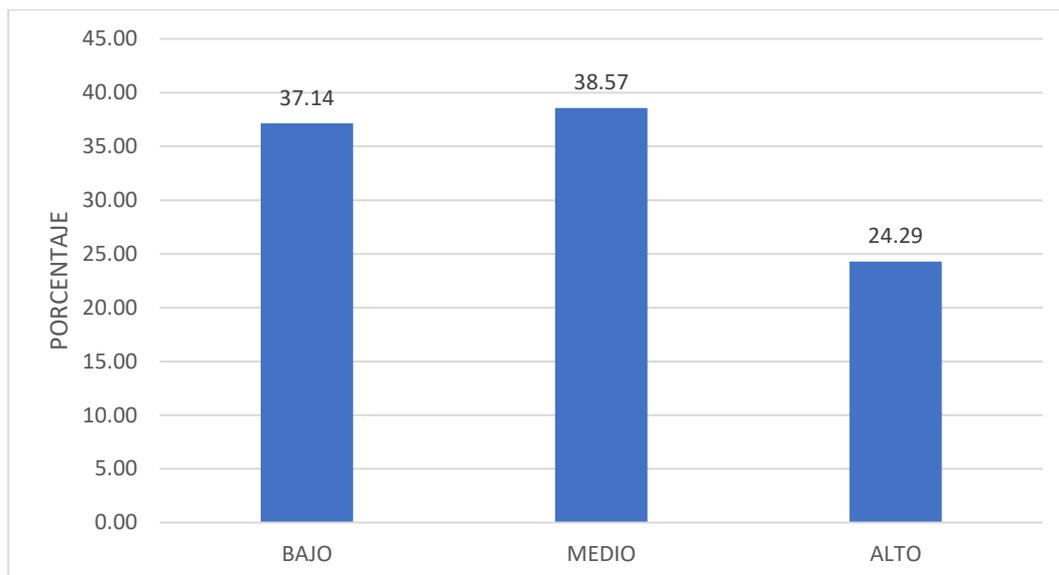


Figura 12. *Elementos tangibles de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.*

Según la Figura 12, a las mujeres de un Hogar Refugio Temporal de Lima, se obtuvo que el 37.14% consideran que el nivel de elementos tangibles es bajo, el 38.57% consideran que el nivel de elementos tangibles es medio y el 24.29% consideran que el nivel de elementos tangibles es alto.

Prueba de normalidad

Las tablas 13 y 14 muestran los datos de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov de Smirnov (prueba de normalidad), que se utiliza porque la base de datos consta de más de 50 puntos de datos. Se encuentra que el valor de p (sigma) es menor a 0.05; en este sentido, cuando se comprueba que los datos no siguen una distribución normal, para comparar con la hipótesis se debe utilizar estadística no paramétrica: Rho de Spearman.

Tabla 14.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Variable la Satisfacción de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

		La	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos
		satisfacción					tangibles
		de las					
		mujeres					
		residentes					
N		70	70	70	70	70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	86,1714	20,9857	33,3429	11,2143	11,6714	8,9571
	Desviación típica	9,03291	1,32885	1,15248	1,30654	,94365	2,12259
Diferencias más extremas	Absoluta	,125	,233	,147	,383	,436	,146
	Positiva	,125	,233	,147	,245	,335	,126
	Negativa	-,094	-,096	-,139	-,383	-,436	-,146
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,044	1,949	1,229	3,207	3,649	1,218
Sig. asintót. (bilateral)		,225	,001	,098	,000	,000	,103

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 15.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov Para las Expectativas de las Mujeres Residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

		Las	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos
		expectativas					tangibles
		de las					
		mujeres					
		residentes					
N		70	70	70	70	70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	98,2714	29,9714	35,6286	11,6429	11,9429	9,0857
	Desviación típica	8,20378	1,62384	4,92015	1,43492	1,17813	2,10412
	Absoluta	,080	,182	,124	,298	,262	,168

Diferencias más extremas	Positiva	,067	,182	,109	,145	,150	,089
	Negativa	-,080	-,118	-,124	-,298	-,262	-,168
Z de Kolmogorov-Smirnov		,666	1,525	1,038	2,496	2,194	1,406
Sig. asintót. (bilateral)		,766	,019	,231	,000	,000	,038

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe un nivel de relación significativo entre las expectativas de recuperación de las mujeres residentes y la satisfacción con los servicios brindados en un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Ha: Existe un nivel de relación significativo entre las expectativas de recuperación de las residentes y la satisfacción con los servicios brindados en un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 16.

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y las expectativas de las mujeres residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

		La satisfacción de las mujeres residentes	Las expectativas de las mujeres residentes
	La satisfacción de las	1,000	,583**
	Coficiente de correlación		

Rho de Spearman	mujeres residentes	Sig. (bilateral) N	. 70	,000 70
	Las expectativas de las mujeres residentes	Coficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 70	. 70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los datos anteriores obtenidos en la tabla 15, entre la satisfacción de las mujeres residentes y las expectativas de las mujeres residentes, existe una correspondencia directa y positiva al conseguir un valor de 0.583; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mejores expectativas. Así mismo evidenciamos la existencia de una relación alta de 58.3% entre ambas variables. Por otro lado, al adquirir un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se refuta la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe un nivel de relación significativas entre las expectativas de recuperación de las mujeres víctimas de violencia y la satisfacción con los servicios brindados en el hogar refugio temporal.

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 17.

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y la confiabilidad de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

			La satisfacción de las mujeres residentes	Confiabilidad
Rho de Spearman	La	Coeficiente de	1,000	,888
	satisfacción	correlación		
	de las mujeres	Sig. (bilateral)	.	,000
	residentes	N	70	70
		Coeficiente de	,888	1,000
	Confiabilidad	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

De los resultados anteriores obtenidos en la tabla 17, comprobamos que, entre la satisfacción de las mujeres residentes y la confiabilidad, existe una relación directa y positiva al obtener un valor de 0.888; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mayor confiabilidad. Así mismo comprobamos que existe una relación alta de 88.8% entre ambas variables.

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes del Hogar Refugio Temporal 2019.

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 18.

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y la responsabilidad de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

			La satisfacción de las mujeres residentes	Responsabilidad
Rho de Spearman	La satisfacción de las mujeres residentes	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la data anterior obtenida en la tabla 18, entre la satisfacción de las mujeres residentes y la responsabilidad, existe una relación directa y positiva al alcanzar un valor de 0.542; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mejor

responsabilidad. Así mismo demostramos que existe una relación alta de 54.2% entre ambas variables.

Por otro lado, al alcanzar un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, señalando efectivamente que si existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre seguridad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre seguridad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 19.

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y la seguridad de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

			La satisfacción de las mujeres residentes	Seguridad
Rho de Spearman	La satisfacción de las mujeres residentes	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los datos anteriores obtenidos en la tabla 19, entre la satisfacción de las mujeres residentes y la seguridad, se establece una relación directa y positiva al obtener un valor de 0.409; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mayor seguridad. Así mismo justificamos que existe una relación alta de 40.9% entre ambas variables.

Por otro lado, al alcanzar un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, exponiendo efectivamente la existencia de un nivel de relación significativa entre seguridad y la satisfacción de las residentes del Hogar Refugio Temporal 2019.

Hipótesis Específica 4:

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre empatía y la satisfacción de las residentes de las usuarias de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre empatía y la satisfacción de las residentes de las usuarias de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 20.

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y la empatía de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

			La satisfacción de las mujeres residentes	Empatía
Rho de Spearman	La satisfacción de las mujeres residentes	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Empatía	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De los resultados anteriores obtenidos en la tabla 20, entre la satisfacción de las mujeres residentes y la empatía, existe una relación directa y positiva al conseguir un valor de 0.298; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mejor la empatía. Así mismo evidenciamos que existe una relación alta de 29.8% entre ambas variables.

Por otro lado, al alcanzar un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, exponiendo efectivamente que si existe un nivel de relación significativa entre empatía y la satisfacción de las residentes de las usuarias de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Hipótesis Específica 5:

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

I. Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

II. Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

III. Resultado estadístico:

Tabla 21

Correlación rho de Spearman entre la satisfacción de las mujeres residentes y tangibles de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

			La satisfacción de las mujeres residentes	Elementos tangibles
Rho de Spearman	La satisfacción de las mujeres residentes	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70

Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los datos anteriores obtenidos en la tabla 21, entre la satisfacción de las mujeres residentes y tangibles, existe una relación directa y positiva al conseguir un valor de 0.493; es decir mayor satisfacción de las mujeres residentes mejores elementos tangibles. Así mismo comprobamos que existe una relación alta de 49.3% entre ambas variables.

Por otro lado, al alcanzar un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, señalando efectivamente que, si existe un nivel de relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.

V. Discusión

El objetivo fundamental de este estudio fue estatuir el nivel de relación entre las expectativas de recuperación y la satisfacción de las usuarias de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Cabe indicar que el establecimiento objeto del estudio ya contaba con un sistema para medir la eficacia y la satisfacción poco eficiente ya que esta información era de carácter público y no aseguraba la reserva de la identidad de las mujeres influyendo así en sus comentarios en el libro de testimonios, no se contaba con un libro de reclamaciones, ni buzón de sugerencias tal como lo manifestó la Defensoría del Pueblo (2019) en la supervisión a Hogares de Refugio Temporal realizada en el año 2019 indicando que el 69% de los hogares supervisados no cuenta con un buzón de sugerencias, mientras que el 85% tampoco cuenta con un libro de reclamaciones, por ello resultó de gran utilidad alcanzar información más exacta de un origen diferente: encuestas anónimas.

Los datos obtenidos indican que hay una relación directa y positiva al conseguir un valor de 0.583; es decir la variable expectativa de recuperación tiene implicancia aceptable sobre la variable satisfacción de las mujeres usuarias. Asimismo, evidenciamos la existencia de una relación alta de 58.3% entre las variables corroborando así la hipótesis planteada: “Existe un nivel de relación significativo entre las expectativas de recuperación de las mujeres víctimas de violencia y la satisfacción con los servicios brindados en el hogar refugio temporal”.

Este resultado es comparable con lo hallado por López, Olivera y Tinoco (2018) cuya principal conclusión indica que no concurren diferencias reveladoras entre lo que los usuarios esperan frente a lo que reciben, esto en base al índice general que resultó en -0.05, lo que indica que los usuarios que acceden a los servicios del SAT no tienen un nivel de expectativas determinado, por ende, lo que reciben frente a lo esperaban es prácticamente lo mismo exponiendo un bajo nivel de confianza por parte del ciudadano en el servicio que va recibir por parte de la institución.

Asimismo, se determinó que el 62.86% de las mujeres encuestadas tiene un bajo nivel de satisfacción en relación a los servicios recibidos durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal resultado que se asemeja con lo anteriormente investigado por Flores (2015) cuyo objetivo fue establecer si los servicios públicos que trabajan en favor de la no violencia hacia la mujer: Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo (Flores 2015 p. 19), concluyó que las víctimas de violencia entrevistadas, perciben la eficacia de los servicios recibidos es de 2.7 considerada como una satisfacción media baja (Flores 2015 p. 214). Esto dio como resultado un índice de satisfacción de 54%, el cual calificó como muy baja para un servicio que debe satisfacer las necesidades de víctimas de violencia.

Se determinó que el 44.29% de las mujeres entrevistadas tenía un nivel medio en relación a sus expectativas de recuperación antes de ser albergada en el Hogar Refugio Temporal, esto guarda especial concordancia con la parte teórica según lo manifestado por Gosso (2008) quien precisa que “La complacencia es un estado de ánimo consecuente del parangón entre las expectativas del cliente y la prestación ofrecida por la entidad” (p. 77) al tener medianas expectativas con el servicio que van a recibir tienen un ideal a comparar con lo realmente recibido que para la presente investigación resultó tener un nivel bajo de satisfacción lo cual pone en cuestionamiento las formas en que se llevan a la práctica lo estipulado en los “Lineamientos para la Atención y Funcionamiento de los Hogares Refugio Temporal” MIMP (2016) así como su propuesta de “Estándares de Calidad para Servicios Públicos y Privados que Atienden a Personas Afectadas por Violencia de Género” MIMP (2015) cuyo objetivo es guiar a los Hogares Refugio Temporal para brindar un servicio de calidad que contribuya a la restauración integral de las víctimas afectadas por violencia.

Establecer el nivel de relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019 fue el primer objetivo específico planteado en el estudio llevado a cabo, los resultados demostraron que existe un nivel de relación significativo entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019, existe una

correspondencia alta de 88.8% entre una y otra variable comprobando así la primera hipótesis. Estos resultados, se asemejan a los expresados por la investigación previa de Marchant (2014) que estudio la vida cotidiana de las mujeres víctimas de violencia refugiadas en la Región Metropolitana, en la ciudad de Santiago de Chile en cuatro Casas de Acogida. Aunque la metodología utilizada fue de corte cualitativo el investigador concluye que las Casas de Acogida otorgan protección a las mujeres, sin embargo, al mismo tiempo las confinan, con el objetivo de salvaguardar la seguridad de la mujer se ven expuestas a injusticias reflejados en excesos como decomisar el teléfono celular cayendo en una dinámica carcelaria y represiva, lo cual es vivido por las residentes como un segundo castigo, pero esta vez de índole social. Situación que se repite en nuestro lugar de estudio por lo cual se puede inferir que el régimen cerrado y el aislamiento social temporal de las mujeres acogidas disminuye los niveles de confiabilidad en el programa reflejándose en un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados descriptivos del segundo objetivo el cual fue: establecer el nivel de relación entre la responsabilidad y la satisfacción de las usuarias de un Hogar de Refugio Temporal 2019 demostraron que existe un nivel de relación significativo entre la responsabilidad y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019. Existe una relación directa y positiva al obtener un valor de 0.542; es decir mejor responsabilidad mayor satisfacción de las mujeres usuarias, se comprobó que existe una relación alta de 54.2% entre ambas variables. Se obtuvo que el 15.71% consideran que el nivel de responsabilidad mala, el 72.86% consideran que el nivel de responsabilidad es regular y el 11.43% consideran que el nivel de responsabilidad es bueno. De acuerdo con Deming (1989) la calidad, se da por el progreso de los establecimientos, que hace posible ser más fructuosa, aumentar capacidad competitiva, y por lo tanto situar sus fines a las necesidades de los usuarios, esto nos indicaría que existe un grado regular de responsabilidad por parte del equipo que brinda los servicios en el Hogar de Refugio Temporal, lo que supone un esfuerzo en cuanto calidad en sus servicios.

El tercer objetivo específico buscó determinar el nivel de relación entre seguridad y la satisfacción de las usuarias del Hogar de Refugio Temporal

2019, los resultados demostraron la existencia de un nivel de relación significativo entre seguridad y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019, existe una relación directa y positiva al alcanzar un valor de 0.409; es decir mayor seguridad mayor satisfacción de las mujeres usuarias comprobando así la tercera hipótesis. Asimismo, comprobamos que existe una relación alta de 40.9% entre ambas variables, el 34.29% de las mujeres entrevistadas indica que el nivel de seguridad mala, el 62.86% consideran que el nivel de seguridad es regular y el 2.86% consideran que el nivel de seguridad es bueno.

López (2016) califica el trato del personal del área social en el CEM, la que considera que atención es MALA en un 25%, aspecto frecuente, la cual genera una problemática en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 25%, que se traduce en que el personal no aporta más en su trato ya que no le interesa la valoración del servicio prestado ya que supone que solo importa el cumplimiento del proceso de atención, el otro 50% de los encuestados, considera que es BUENA la atención y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 75% donde se indica que es malo y regular el trato brindado por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos (p. 23)

Lo expresado por López guarda concordancia con lo encontrado en la presente investigación toda vez que las mujeres entrevistadas en su mayoría se sienten regularmente segura lo que se interpreta como un déficit en el trato brindado por el personal.

Para el objetivo específico 4 “Determinar el nivel de relación entre empatía y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019”, los datos evidencian la existencia de un nivel de relación significativo entre empatía y la satisfacción de los usuarios de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019, el 97.14% de las mujeres entrevistadas consideran que el nivel de empatía mala, el 2.86% consideran que el nivel de empatía es bueno. Con ello podemos concluir que a las mujeres albergadas no sienten que se realice

una atención individualizada que responda a sus necesidades y expectativas esta conclusión se asemeja con lo expuesto por Rebollo y Bravo (2005), quienes aseveran que es importante desplegar pautas de actuación que sigan juicios de realidad para trabajar con los requerimientos de las mujeres. Efectuar paradas, instituir un orden de prioridades para, posteriormente, atender a solicitudes específicas, ajustadas a la realidad y sistematizadas, aunque sea una labor complicada (p. 329)

Determinar el nivel de relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019 constituyó el quinto y último objetivo específico, los resultados indican que existe un nivel de relación existe un nivel de relación significativo entre elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Hogar Refugio Temporal 2019. Es decir, se identificó una relación directa y positiva al obtener un valor de 0.493; Asimismo, se obtuvo que el 40.00% consideran que el nivel de elementos tangibles es malo, el 48.57% consideran que el nivel de elementos tangibles es regular y el 11.43% consideran que el nivel de elementos tangibles es bueno.

Estos resultados guardan concordancia a lo hallado por Sánchez (2012), en su investigación cuyo fin fue encontrar el nivel de agrado de los pacientes que asisten a la consulta externa y establecer su agrupación con las dimensiones: accesibilidad, infraestructura, tiempo de espera, tiempo de consulta y trato personal; en esta publicación se concluyó que el agrado percibido por el paciente de la consulta externa en este establecimiento está asociado a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy placenteros: bien iluminadas (valor de p 0.000), mobiliario confortable (valor de p 0.042), temperatura ambiente agradable (valor de p 0.000) y de limpieza en general adecuada (valor de p 0.001) (p. 66).

VI. Conclusiones

Primera. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la satisfacción y las expectativas de recuperación de las mujeres residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019, donde el Rho Spearman fue 0.583 indicando que existe una relación positiva alta. El p valor igual a 0,000 menor que 0.05 demostrando que es altamente significativo. Por lo tanto, se puede decir que, las expectativas de recuperación tienen implicancia aceptable sobre la variable satisfacción de las mujeres usuarias.

Segunda. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la confiabilidad y la satisfacción de las mujeres residentes en un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019, donde el Rho Spearman fue de 0.888 lo que significa que existe una relación directa y positiva y el p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que es significativa. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor confiabilidad mayor satisfacción de las mujeres residentes del Hogar de Refugio Temporal.

Tercera. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la responsabilidad y la satisfacción de las mujeres residentes en un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019, donde el Rho Spearman fue de 0.542 lo que significa que existe una relación directa y positiva y el p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que es significativa. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor responsabilidad mayor satisfacción de las mujeres residentes del Hogar de Refugio Temporal.

Cuarta. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la seguridad y la satisfacción de las mujeres residentes en un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019, donde el Rho Spearman fue de 0.409 lo que significa que existe una relación directa y positiva y el p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que es significativa. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor seguridad mayor satisfacción de las mujeres residentes del Hogar de Refugio Temporal.

Quinta. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre la empatía y la satisfacción de las mujeres residentes en un Hogar Refugio Temporal Lima 2019, donde el Rho Spearman fue de 0.298 lo que significa

que existe una relación directa y positiva y el p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que es significativa. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor empatía mayor satisfacción de las mujeres residentes del Hogar de Refugio Temporal.

Sexta. – Se concluyó que existe una relación significativa alta entre los elementos tangibles y la satisfacción de las mujeres residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima 2019, donde el Rho Spearman fue de 0.493 lo que significa que existe una relación directa y positiva y el p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que es significativa. Por lo tanto, se puede decir que, a mejores elementos tangibles mayor satisfacción de las mujeres residentes del Hogar Refugio Temporal.

VII. Recomendaciones

Primera. – Se sugiere que los Centros de Emergencia Mujer a nivel nacional, desarrollen e implementen un plan de promoción de los lineamientos que guían la prestación servicios de los Hogares de refugio temporal a nivel nacional e identifiquen las potencialidades y debilidades de cada uno de ellos. A fin de brindar datos objetivos sobre el programa a las mujeres usuarias quienes en base a esta información van creando sus propias expectativas del servicio.

Segunda. – Se recomienda a la Unidad Territorial encargada de los Hogares de Refugio Temporal – MIMP a capacitar de manera continua a sus servidores en prácticas de atención a mujeres víctimas de violencia con el objetivo de fortalecer las habilidades blandas que contribuyan a mejorar el servicio brindado, fortaleciéndolo en favor de la recuperación integral de las mujeres usuarias.

Tercera. – Se sugiere a los Hogares de Refugio Temporal realizar evaluaciones periódicas sobre su desempeño en la prestación del servicio. Asimismo, implementar un sistema de recojo de percepción de las mujeres usuarias que mantenga en reserva la identidad de cada una ellas cuya finalidad es que sea analizada para un proceso de mejora continua.

Cuarta. – Se recomienda a los Hogares de Refugio Temporal implementar un plan de fortalecimiento de capacidades y empoderamiento al personal ejecutor de los servicios, a fin de que estos interioricen la importancia de la promoción de cambios en los esquemas socioculturales que influirán en la dinámica de atención continua y permanente que realizan.

Quinta. – Se sugiere la replantear el proceso de atención integral y articulación con el Centro de Emergencia Mujer, Ministerio de Justicia y otras entidades que permitan una actuación conjunta en favor de las mujeres residentes de los Hogares de Refugio Temporal en pro de su recuperación holística.

Sexta. – Se sugiere al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a fortalecer los Hogares de Refugio Temporal en relación sus instalaciones y equipos con los que están implementados, asegurándose que estos

respondan a la dinámica vivencial y régimen cerrado de la institución, de esta manera las mujeres residentes y sus hijos deben contar con instalaciones propicias y que aseguren una estadía agradable.

Referencias

- Acuerdo Nacional (2002). Democracia y estado de Derecho. http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/05/listado_pe.pdf
- Anderson, R. E. (2018). Intergenerational transmission of child abuse: Predictors of child abuse potential among racially diverse women residing in domestic violence shelters. *Child abuse & neglect*, , 85, 80-.
- Atencio, G. (2015). *Feminicidio. El asesinato de mujeres por ser mujeres..* Madrid, Catarata.
- Batliwala (1994.). *The Meaning of Women's Empowerment: New Concepts from action"*. En *Population Policies Reconsidered*, coordinado por Gita Sen, Adrienne Germain y Lincoln Chess. Cambridge: Harvard University Press.
- Belmont (1974). Informe Belmont Principios Éticos y Directrices para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Benalcázar, L. G. (2020). Mujeres víctimas de violencia de género en Ecuador: redes de apoyo y estrategias de afrontamiento. *Revista Scientific*,5(Ed. Esp.), 90-109. <https://doi.org/10.29394/Scientific>.
- Bojórquez, J. L. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software minitab. Cancún, México.: En 11th LACCEI. .
- Bravo, R. (2005). *Casas de acogida: desde la experiencia a la reflexión*. Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid. España.
- Cáceres, A. G. ((2019),). *violence: The dispositive Shelter Houses in the Chilean Neoliberal State*.
- Congreso de la república (2004). Ley N.º 28236, "Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar". <https://leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/28236.pdf>
- Defensoría del pueblo (2019). Supervisión a los hogares de refugio temporal para las mujeres víctimas de violencia. <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wpcontent/uploads/2019/08/Supervisi%C3%B3n-Hogares-de-Refugio-Temporal-2019Defensor%C3%ADa>

- Deming, E. (1989). *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*. . Madrid: Díaz de Santos S.A.
- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables(2015). *Estándares de Calidad para Servicios Públicos y Privados que Atienden a Personas Afectadas por Violencia de Género*. file:///C:/Users/dulal/Downloads/Estandares-de-calidad-con-aportes_dcto_de%20
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, , 50, 322-332.
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. . *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 322-332.
- Fauci, J. E. (2020). “You don’t need nobody else knocking you down”: Survivor-mothers’ experiences of surveillance in domestic violence shelters. *Journal of family violence*,, 35(3), 241-254.
- Fernández-González, L. C. (2019). Women victims of intimate partner violence in shelters: correlates of length of stay and subsequent reentries. . *Violence against women*,, 25(12), 1433-1449.
- Flores. (2015). *Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de villa maría del triunfo*. . Lima: Pontificia Universidad Católica.
- Galano, M. M.-B. (2013). Predicting shelter residence in women experiencing recent intimate partner violence. *Violence Against Women*, 19(4), 518-535. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23637314/>
- Glenn, C. &. (2015). Living with and within the rules of domestic violence shelters: A qualitative exploration of residents’ experiences. *Violence against women*, , 21(12), 1481-1506. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26242400/>
- Gosso. (2008). *Hipersatisfacción de cliente*. Panorama, México. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&ots=pBQuLiu8yn&sig=a8-SOyOL2tXPWZpKce8NJgARH5U#v=onepage&q&f=false>

- Guadalupe, S. G. (2018.). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/621>
- Hennig-Thurau, T. &. (2013). *Relationship marketing: Gaining competitive advantage through customer satisfaction and customer retention.* . Springer Science & Business Media.
- Hernández. (2016). Causas de los feminicidios. https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/ul__feminicidios_determinantes_y_evaluacion_de_riesgo.pdf
- Herrera, M. (2015). Relación entre sexismo ambivalente y violencia de pareja íntima según nivel educativo. Obtenido de Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
[file:///C:/Users/Danni/Downloads/HERERERA_HIDALGO_MARIA_RELACION_EDUCATIVO%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Danni/Downloads/HERERERA_HIDALGO_MARIA_RELACION_EDUCATIVO%20(2).pdf)
- Hughes, J. (2020). Women's advocates and shelter residents: Describing experiences of working and living in domestic violence shelters. . *Journal of interpersonal violence*, , 35(15-16), 3034-3053.
- JONKER, I. e. (2014). Appropriate Care for Shelter- Based Abused Women: Concept Mapping With Dutch Clients and Professionals. En revista *Violence against women*, vol.20, pp 465 – 480. . The Netherlands: HAN University of applied sciences.
- Juran, M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos.* Madrid: Edición Díaz de Santos S.A.
- Karakurt, G. S. (2014). Impact of intimate partner violence on women's mental health. . *Journal of family violence*, 29(7), 693-702. https://www.researchgate.net/publication/265555568_Impact_of_Intimate_Partner_Violence_on_Women's_Mental_Health
- Kaura, V. P. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.

https://www.researchgate.net/publication/277930980_Service_quality_service_convenience_price_and_fairness_customer_loyalty_and_the_mediating_role_of_customer_satisfaction#:~:text=Findings%20%E2%80%93%20Results%20reveal%20that%20service,its%20antecedents%20and%20customer%20loyalty.

Krenkel, S. M. (2015). The significant social networks of women who have resided in shelters. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2015000100125

Linares, C. (2014). Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público. (Tesis de posgrado) Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

Lopez. (2016). Factores que influyen en la calidad de atención del área social del centro emergencia mujer Trujillo 2016 (tesis posgrado). Perú.: Universidad César Vallejo.

López, O. y. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria (tesis posgrado). . Universidad ESAN, Perú.

MacMillan, J.(2001). Investigación en educación. Una introducción conceptual. Boston: Longman, Quinta edición.

Marchant. (2014). Vida cotidiana en casas de acogida: Una aproximación desde sus usuarias (tesis posgrado). . Universidad de Chile, Chile. .

Martínez, P. (2014). Calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Ministerio de justicia- SIPASSE (2015). Guía para la gestión de casas de acogida y refugios temporales en La Paz, viceministerio de igualdad de oportunidades. <https://www.comunidad.org.bo/assets/archivos/herramienta/99ba71b3f76d63148318bedbeee0c016.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables . (2016). Criterios de derivación a los Hogares de Refugio Temporal. . <https://repositoriopncvfs.pe/?product=criterios-de-derivacion-a-los-hogares-de-refugio-temporal>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021. Aprobado mediante decreto supremo N°

008-2016-MIMP.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/procesos/DS-008-2016-mimp-PlanNac

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). Lineamientos para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal". .
<https://repositoriopncvfs.pe/?product=lineamientos-para-la-atencion-y-funcionamiento-de-los-hogares-de-refugio-tem>

MM&G, G. (2012). Modelo de atención en casas de acogida PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA".
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8980.pdf>

Nnawulezi, N. A. (2014). Oppression within safe spaces: Exploring racial microaggressions within domestic violence shelters. *Journal of Black Psychology*, , 40(6), 563-591. <https://psycnet.apa.org/record/2014-46789-004>

Paidéia R. (2015). Addressing the safety and trauma issues of abused women: A cross-Canada study of YWCA shelters. *Journal of International Women's Studies*,16(3), 101-116. <https://vc.bridgew.edu/jiws/vol16/iss3/8/>

Pareja, F. B. (2015). .Calidad y satisfacción con los servicios públicos. Banco Interamericano de Desarrollo. New York,Estados Unidos.
<file:///C:/Users/dulal/Downloads/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los>

Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Quispe, A. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación el Desarrollo. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/36/32>

república, C. d. (2015). Ley N°30364 "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar".
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia>

- Ruiz, P. V. (2018). Empoderar para incluir: Análisis de las Múltiples dimensiones y factores asociados al empoderamiento de las Mujeres en el Perú del uso de una aproximación de Metodologías Mixtas. <https://www.inei.gob.pe/media/Men>
- Saeidi, S. P. (2015). How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. *Journal*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296314002215#:~:text=The%20positive%20effect%20of%20CSR,between%20CSR%20and%20firm%20performance.>
- Sánchez. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León (tesis posgrado). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Strauss, M. H.-M. (1996). Development and Preliminary Psychometric Data, *Journal of Family Issues*. The Revised Conflict Tactics. https://www.researchgate.net/publication/240329416_The_Revised_Conflict_Tactics_Scales_CTS2_Development_and_Preliminary_Psychometric_Data
- Sub Unidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento (2020). Registro de casos con características de feminicidio atendidos por los servicios del Programa Nacional AURORA / SISEGC / AURORA / MIMP. <https://www.mimp.gob.pe/contigo/>
- Sun, K. A. (2013). Does customer satisfaction increase firm performance? An application of American Customer Satisfaction Index (ACSI). *International Journal of Hospitality Management*, 35, 68-77. https://www.researchgate.net/publication/270978453_Does_customer_satisfaction_increase_firm_performance_An_application_of_American_Customer_Satisfaction_Index_ACSI
- Vergara, Q. (2017). Efecto de los Aspectos Demográficos en la Valoración de la Calidad del Servicio: Una Revisión. *rev.udcaactual.divulg.cient.* [online]. vol.20, n.2, pp.457-467. ISSN 0123-4226 <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n2/v20n2a23.pdf>.

Anexos

Anexo 1- Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 22

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Expectativas de las residentes	"Esperanza de realizar o conseguir algo"	Ideas y metas que las mujeres residentes esperan alcanzar respecto a los servicios brindados por los Hogares de Refugio Temporal para su recuperación integral.	Estructural	Instalaciones idóneas Personal capacitado	Escala de Likert Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo o en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Emocional	Deseo de recuperación Estado emocional	
Satisfacción de las residentes	La satisfacción es una evaluación posterior que determina el estado de ánimo del usuario en base a la respuesta que obtuvo a sus necesidades y expectativas, a partir del servicio prestado, además de otros factores como el tiempo invertido.	Evaluación del nivel de calidad por parte de las víctimas de violencia albergadas del servicio que reciben del Hogar de Refugio Temporal.	Elementos tangibles	Instalaciones idóneas Trato del personal	Escala de Likert Totalmente Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho, ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho
			Confiabilidad	Habilidad de desempeño Cumplimiento del servicio prometido Fiabilidad	
			Respuesta	Prontitud del servicio Intervención integral	
			Seguridad	Confianza en el servicio Lugar seguro Confidencialidad	
			Empatía	Atención personalizada Comprensión de necesidades	

Anexo 2- Matriz de consistencia

Tabla 23
Matriz de Consistencia

<u>PROBLEMAS</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VD: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal. Definición conceptual: La satisfacción es una evaluación posterior que determina el estado de ánimo del usuario en base a la respuesta que obtuvo a sus necesidades y expectativas, a partir del servicio prestado, además de otros factores como el tiempo invertido.	D1: Confiabilidad D2: Responsabilidad D3: Seguridad D4: Empatía D5: Elementos tangibles	TIPO DE INVESTIGACIÓN: La presente investigación es un estudio de tipo aplicada, no experimental, transversal Esta investigación está centrada en establecer si existe una relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes de un Hogar de Refugio Temporal de Lima en el año 2019. DISEÑO METODOLÓGICO: El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación es de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo porque describe el fenómeno o una situación en este caso las variables expectativas y la satisfacción de usuarias. POBLACIÓN:
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	VI: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal. Definición conceptual: "Esperanza de realizar o conseguir algo"	D1: Confiabilidad D2: Responsabilidad D3: Seguridad D4: Empatía D5: Elementos tangibles	La población está constituida por 130 usuarias del Hogar de Refugio Temporal de Lima acogidas en los meses de enero a diciembre del 2019. MUESTRA: La muestra está determinada por más de 50% de las mujeres albergadas con un total de 70 mujeres usuarias. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta – Cuestionario. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS: INSTRUMENTO: Programa SPSS Statistics
¿Qué grado de relación existe entre la satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019?	Determinar el nivel relación entre la satisfacción y las expectativas de recuperación de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019	Existe un nivel de relación significativo entre las expectativas de recuperación de las residentes y la satisfacción con los servicios brindados en un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.			
¿Cuál es el nivel de relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre seguridad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre empatía y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019?	Determinar el nivel de relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Determinar el nivel de relación entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Determinar el nivel de relación entre seguridad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Determinar el nivel de relación entre empatía y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Determinar el nivel de relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.	Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Existe un nivel de relación significativa entre seguridad y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Existe un nivel de relación significativa entre empatía y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Existe un nivel de relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019.			

Anexo 3- Instrumento de la variable 1- Expectativas de las usuarias

Expectativas de las mujeres víctimas de violencia sobre los servicios que brindan el Hogar Refugio Temporal

Encuesta

Unidad de atención	Prestación	Canal
Hogar de Refugio Temporal	Atención a víctimas de violencia	Presencial

Encuesta N°	Edad	Estado civil	Casada		Número de hijos
			Soltera		
			Conviviente		
			Separada		
			Viuda		
Nivel de estudio		Primaria			
		Secundaria			
		Técnico superior			
		Superior universitario			
		No escolarizado			

Buenos días, mi nombre es Dulce Alvarado en esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre las expectativas de los servicios que brinda el Hogar de Refugio Temporal Carabayllo.

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer las expectativas de las usuarias, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda el HRT.

SATISFACCIÓN GENERAL

Leer consigna:

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la violencia de género y sus expectativas de atención del Hogar de Refugio Temporal. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con...? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN MARQUE CON UNA X)**

Elementos tangibles						
1	Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas.	1	2	3	4	5
2	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento.	1	2	3	4	5
3	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico.	1	2	3	4	5
4	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados.	1	2	3	4	5
5	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados.	1	2	3	4	5
6	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad.	1	2	3	4	5

7	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
8	El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria.	1	2	3	4	5
9	La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuos y articulados.	1	2	3	4	5
10	El nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada.	1	2	3	4	5
11	La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se susciten durante su estadía debe ser inmediata.	1	2	3	4	5
12	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi bienestar psicológico.	1	2	3	4	5
13	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi salud física y emocional.	1	2	3	4	5
14	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la obtención de acceso a la justicia.	1	2	3	4	5
15	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales.	1	2	3	4	5
16	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico)	1	2	3	4	5
17	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección.	1	2	3	4	5
Responsabilidad						
18	El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días.	1	2	3	4	5
19	La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
20	La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio deben ser atendidas con prontitud.	1	2	3	4	5
Seguridad						
21	La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad.	1	2	3	4	5
22	El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y frontal.	1	2	3	4	5
23	La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada.	1	2	3	4	5
Empatía						
24	La atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez.	1	2	3	4	5
25	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada.	1	2	3	4	5
26	El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación					

Anexo 4- Instrumento de la variable 2- Satisfacción de las usuarias

Evaluación del servicio que brinda el Hogar Refugio Temporal

Encuesta

Unidad de atención	Prestación	Canal
Hogar de Refugio Temporal	Atención a víctimas de violencia	Presencial

Encuesta N°:	Edad:	Estado civil	Casada		Número de hijos:
			Soltera		
			Conviviente		Tiempo de estadía:
			Separada		
			Viuda		
Nivel de estudio		Primaria			
		Secundaria			
		Técnico superior			
		Superior universitario			
		No escolarizado			

Buenos días, mi nombre es Dulce Alvarado en esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre los servicios que brinda el Hogar de Refugio Temporal Carabayllo.

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer la percepción de las usuarias, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda el HRT.

SATISFACCIÓN GENERAL

Leer consigna:

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Muy insatisfecho
- 2) Insatisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Satisfecho
- 5) Muy satisfecho

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la atención del Hogar de Refugio Temporal. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN MARQUE CON UNA X)**

Elementos tangibles						
1	Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
2	Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
3	Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
4	Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
5	Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
6	Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5

7	Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
8	Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
9	Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
10	Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones.	1	2	3	4	5
11	Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía.	1	2	3	4	5
12	Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
13	Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
14	Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
15	Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica).	1	2	3	4	5
16	Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
17	Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
Responsabilidad						
18	Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia.	1	2	3	4	5
19	Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
20	Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
Seguridad						
21	Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
22	Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	1	2	3	4	5
23	Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	1	2	3	4	5
Empatía						
24	Como se siente en relación a la atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez.	1	2	3	4	5
25	Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	1	2	3	4	5
26	Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada.	1	2	3	4	5

Anexo 5- Fiabilidad del instrumento administración estratégica

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES RESIDENTES

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 26 ítems, siendo el tamaño de muestra 70 encuestados; de esta manera para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el estadístico Alpha de Cronbach utilizando para el cálculo el software estadístico SPSS versión 25.

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando SPSS:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	70	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		70	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,800	26

Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach es 0.800; por lo que concluimos que el instrumento utilizado para la recopilación de datos de la variable la satisfacción de las mujeres usuarias es confiable.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE LAS EXPECTATIVAS DE LAS MUJERES RESIDENTES

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 26 ítems, siendo el tamaño de muestra 70 encuestados; de esta manera para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el estadístico Alpha de Cronbach utilizando para el cálculo el software estadístico SPSS versión 25.

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando SPSS:

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	70	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	70	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	26

Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.802; por lo que concluimos que el instrumento utilizado para la recopilación de datos de la variable las expectativas de las mujeres usuarias son confiable.

Anexo 6 – Baremos de la variable 1- Expectativas de las residentes

Baremos las expectativas de las mujeres residentes

Estadísticos

		Las expectativas de las mujeres residentes	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
N	Válidos	70	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Mínimo	79,00	27,00	23,00	8,00	10,00	5,00
	Máximo	112,00	34,00	43,00	14,00	14,00	13,00
Percentiles	30	96,0000	29,0000	27,0000	10,0000	11,0000	7,0000
	60	101,0000	31,0000	38,0000	12,0000	13,0000	10,0000

Las expectativas de las mujeres residentes	
Bajo	79 – 96
Medio	97 – 101
Alto	102 - 112

Seguridad	
Bajo	8 – 10
Medio	11 - 12
Alto	13 - 14

Confiabilidad	
Bajo	27 – 29
Medio	30 - 31
Alto	32 - 34

Empatía	
Bajo	10 - 11
Medio	12 - 13
Alto	14

Responsabilidad	
Bajo	23 - 27
Medio	28 - 38
Alto	39 - 43

Elementos tangibles	
Bajo	5 - 7
Medio	8 - 10
Alto	11 - 13

Anexo 7 – Baremos de la variable 2- Satisfacción de las residentes

Baremos la satisfacción de las mujeres residentes

Estadísticos

		La satisfacción de las mujeres residentes	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
N	Válidos	70	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mínimo		71,00	14,00	23,00	8,00	10,00	5,00
Máximo		120,00	32,00	45,00	14,00	15,00	14,00
Percentiles	30	83,0000	17,0000	30,0000	10,0000	12,0000	8,0000
	60	87,0000	24,0000	36,6000	12,0000	13,0000	11,0000

La satisfacción de las mujeres residentes	
Malo	71 – 83
Regular	84 – 87
Bueno	88 – 120

Seguridad	
Malo	8 - 10
Regular	11 - 12
Bueno	13 - 14

Confiabilidad	
Malo	14 – 17
Regular	18 – 24
Bueno	25 – 32

Empatía	
Malo	10 - 12
Regular	13 - 13
Bueno	14 - 15

Responsabilidad	
Malo	23 - 30
Regular	31 - 36
Bueno	37 - 45

Elementos tangibles	
Malo	5 – 8
Regular	9 – 11
Bueno	12 – 14

Anexo 8 – Validación de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Ada Mejía Andrade

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, aula A10, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes en un Hogar de Refugio Temporal de un distrito de Lima, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Alvarado Alvarez Dulce Esperanza
D.N.I: 70792093



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Flores (2015) define las expectativas como "Las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en mención"

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

"La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa" (Gosso, 2008, p. 77)

Dimensiones de las variables: de acuerdo con lo estipulado por Castillo (2005, p.2) se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.

Dimensión 2: Confiabilidad

En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Por responsabilidad, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiable	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria. La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuas y articuladas. El nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada. La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se susciten durante su estadía debe ser inmediata. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi bienestar psicológico. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi salud física y emocional. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la obtención de acceso a la justicia. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico) Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días. La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio deben ser atendidas con prontitud. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p>

			<p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad. El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y frontal. La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada. El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas.	✓		✓		✓		
2	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento.	✓		✓		✓		
3	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico.	✓		✓		✓		
4	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados.	✓		✓		✓		
5	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados.	✓		✓		✓		
6	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad.	✓		✓		✓		
7	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitado, sensibilizado y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria.	✓		✓		✓		
9	La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuas y articuladas.	✓		✓		✓		
10	El nivel de confianza entre usuaria y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada.	✓		✓		✓		
11	La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se suscitan durante su estadía debe ser inmediata.	✓		✓		✓		
12	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mi bienestar psicológico.	✓		✓		✓		
13	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mi salud física y emocional.	✓		✓		✓		
14	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la obtención de acceso a la justicia.	✓		✓		✓		
15	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales.	✓		✓		✓		
16	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico).	✓		✓		✓		

17	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días.	✓		✓		✓		
19	La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
20	La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio deben ser atendidas con prontitud.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad.	✓		✓		✓		
22	El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y formal.	✓		✓		✓		
23	La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez.	✓		✓		✓		
25	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada.	✓		✓		✓		
26	El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Ada Mercedes Moja Andrade**
DNI: 25765770

Especialidad del validador: **Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.**

12 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Ada Mercedes Moja Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiable	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones. Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía. Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica). Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia. Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho

	la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<ol style="list-style-type: none"> Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
2	Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
3	Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
4	Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
5	Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
6	Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
7	Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Confianza								
8	Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
9	Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
10	Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones.	✓		✓		✓		
11	Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía.	✓		✓		✓		
12	Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
13	Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
14	Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
15	Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica).	✓		✓		✓		

16	Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
17	Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad								
18	Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia.	✓		✓		✓		
19	Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
20	Como se siente en relación a la prioridad en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
21	Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
22	Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	✓		✓		✓		
23	Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
24	Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez.	✓		✓		✓		
25	Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	✓		✓		✓		
26	Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **Ada Mercedes Moja Andrade**
DNI: 25765770

Especialidad del validador: **Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.**

12 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

 Ada Mercedes Moja Andrade
 Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MEJÍA ANDRADE, ADA MERCEDES DNI 25765770	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de Diploma:23/07/1999	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
MEJÍA ANDRADE, ADA MERCEDES DNI 25765770	BACHILLER EN EDUCACIÓN Fecha de Diploma:11/08/96	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
MEJÍA ANDRADE, ADA MERCEDES DNI 25765770	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de Diploma:20/07/15	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
MEJÍA ANDRADE, ADA MERCEDES DNI 25765770	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de Diploma:06/11/17	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Padilla Benites Sixto Alfredo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, aula A10, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes en un Hogar de Refugio Temporal de un distrito de Lima, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Alvarado Alvarez Dulce Esperanza
D.N.I: 70792093



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Flores (2015) define las expectativas como "Las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en mención"

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

"La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa" (Gosso, 2008, p. 77)

Dimensiones de las variables: de acuerdo con lo estipulado por Castillo (2005, p.2) se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.

Dimensión 2: Confiabilidad

En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Por responsabilidad, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Flores (2015) define las expectativas como "Las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en mención"

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

"La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa" (Gosso, 2008, p. 77)

Dimensiones de las variables: de acuerdo con lo estipulado por Castillo (2005, p.2) se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.

Dimensión 2: Confiabilidad

En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Por responsabilidad, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiable	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria. La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuas y articuladas. El nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada. La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se susciten durante su estadía debe ser inmediata. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi bienestar psicológico. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi salud física y emocional. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la obtención de acceso a la justicia. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico) Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días. La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio deben ser atendidas con prontitud. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p>

			<p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad. El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y frontal. La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada. El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LAS MUJERES USARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Estructura Lenguaje								
1	Las instituciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas.	✓				✓		
2	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento.	✓		✓		✓		
3	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico.	✓		✓		✓		
4	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con servicios de atención.	✓		✓		✓		
5	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados.	✓		✓		✓		
6	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y abastecimiento de seguridad.	✓		✓		✓		
7	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitado, sensibilizado y tener vacantes de servicio para la atención de la problemática de las usuarias de género.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad								
8	El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria.	✓		✓		✓		
9	La atención por parte de todos los áreas (psicológicas, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser sostenidas y articuladas.	✓		✓		✓		
10	El nivel de confianza entre usuaria y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las intervenciones debe ser alto, es decir que debe sentir favorecida.	✓		✓		✓		
11	La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se suscitan durante su estancia debe ser inmediata.	✓		✓		✓		
12	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal sus expectativas en la recuperación de sus trastornos psicológicos.	✓		✓		✓		
13	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal sus expectativas en la recuperación de su salud física y emocional.	✓		✓		✓		
14	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal sus expectativas en la obtención de acceso a la justicia.	✓		✓		✓		
15	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal sus expectativas en la recuperación de sus relaciones familiares y sociales.	✓		✓		✓		
16	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal sus expectativas en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico).	✓		✓		✓		
17	Durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal obtendrá los servicios de protección.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad								

18	El tiempo de espera para que sea atendida en el Hogar de Refugio Temporal después de haberse denunciado por violencia no debe exceder a tres días.	✓		✓		✓		
19	La atención debe ser atenta y de respeto acorde a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
20	La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estancia en el Hogar de Refugio debe ser oportuna con prontitud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
21	La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado e libre de todo por su integridad.	✓		✓		✓		
22	El nivel por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estancia debe ser amable y formal.	✓		✓		✓		
23	La seguridad y protección durante su estancia en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Equidad								
24	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidad.	✓		✓		✓		
25	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estancia debe ser individualizada.	✓		✓		✓		
26	El régimen curricular del Hogar de Refugio Temporal responde en el proceso de su recuperación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg/ Dr. Javier Benítez Díaz Arce

DNI: 2.111.111

Especialidad del validador: Psicólogo

Pertinencia: El ítem corresponde al contenido de la temática.
Relevancia: El ítem es apropiado para responder al propósito o intención específica del instrumento.
Claridad: Los ítems son sencillos, claros y precisos en su redacción, sencillos y directos.
Nota: Suficiencia se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Luz M. de... del 20...

[Firma]

Firma del Reporte Instrumental

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiable	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones. Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía. Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica). Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia. Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho

	la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<ol style="list-style-type: none"> Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suplemento
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Elementos Tangibles								
1	Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
2	Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
3	Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
4	Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
5	Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
6	Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
7	Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Confiablez								
8	Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
9	Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicológica, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
10	Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del hogar de Refugio Temporal durante las atenciones.	✓		✓		✓		
11	Como se siente en relación al interés que muestra el personal del hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía.	✓		✓		✓		
12	Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
13	Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
14	Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
15	Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica).	✓		✓		✓		

16	Como se siente en relación a la asignación de habitaciones y oficinas (áreas productivas) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
17	Como se siente en relación a la atención laboral o educativa brindada al egresar del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Bienestar								
18	Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el hogar de Refugio Temporal después de haber su distancia por violencia.	✓		✓		✓		
19	Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a las acciones y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
20	Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Seguridad								
21	Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
22	Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	✓		✓		✓		
23	Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: Esperanza								
24	Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con empatía, imparcialidad, respeto y calidez.	✓		✓		✓		
25	Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	✓		✓		✓		
26	Como se siente en relación al régimen cotidiano del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada.	✓		✓		✓		

Observaciones (preenar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

DNI: 33.344.444

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto a ser formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el constructo o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, su sentido, alcance y diseño.

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

Fecha de validación: 10 de Mayo del 2011

[Firma]
Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	LIC. SOCIOLOGIA Fecha de Diploma:24/05/1990	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de Diploma:19/10/1989	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de Diploma:24/05/1990	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	MAESTRO EN SOCIOLOGIA Fecha de Diploma:01/12/1999	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de Diploma:30/01/2006	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
PADILLA BENITES, SIXTO ALFREDO DNI 06066185	BACHILLER EN SERVICIO SOCIAL Fecha de Diploma:19/10/1989	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Fernando Pedro Ruiz Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, aula A10, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes en un Hogar de Refugio Temporal de un distrito de Lima, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Alvarado Alvarez-Dulce Esperanza
D.N.I: 70792093



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Flores (2015) define las expectativas como "Las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en mención"

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

"La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa" (Gosso, 2008, p. 77)

Dimensiones de las variables: de acuerdo con lo estipulado por Castillo (2005, p.2) se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.

Dimensión 2: Confiabilidad

En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Por responsabilidad, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Flores (2015) define las expectativas como "Las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en mención"

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

"La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa" (Gosso, 2008, p. 77)

Dimensiones de las variables: de acuerdo con lo estipulado por Castillo (2005, p.2) se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.

Dimensión 2: Confiabilidad

En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Por responsabilidad, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Variable independiente: Las expectativas de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas verdes para esparcimiento. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desagüe y fluido eléctrico. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad. El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiable	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria. La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuas y articuladas. El nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada. La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se susciten durante su estadía debe ser inmediata. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi bienestar psicológico. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mi salud física y emocional. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la obtención de acceso a la justicia. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales. Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaran en la adquisición de habilidades y oficios (empoderamiento económico) Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días. La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio deben ser atendidas con prontitud. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p>

			<p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad. El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y frontal. La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada. 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado que las mujeres residentes perciben acerca de la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada. El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>ALTO: 5-4 MEDIO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	Las habitaciones del Hogar de Refugio Temporal deben ser privadas.	X		X		X		
2	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con áreas ventiladas para espaciamiento.	X		X		X		
3	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con los servicios básicos de agua, desague y fluido eléctrico.	X		X		X		
4	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes iluminados.	X		X		X		
5	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con ambientes ventilados.	X		X		X		
6	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con señalización y elementos de seguridad.	X		X		X		
7	El Hogar de Refugio Temporal debe contar con personal debidamente capacitado, sensibilizado y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza								
8	El tiempo de permanencia en el Hogar de Refugio Temporal debe responder a la complejidad de cada caso particular de la usuaria.	X	No	X	No	X	No	
9	La atención por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) del Hogar de Refugio Temporal deben ser continuas y articuladas.	X		X		X		
10	El nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones debe ser alto, es decir me debo sentir familiarizada.	X		X		X		
11	La respuesta del personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas que se suscitan durante su estadía debe ser inmediata.	X		X		X		
12	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mi bienestar psicológico.	X		X		X		
13	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mi salud física y emocional.	X		X		X		
14	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la obtención de acceso a la justicia.	X		X		X		
15	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la recuperación de mis relaciones familiares y sociales.	X		X		X		
16	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal me acompañaron en la adquisición de habilidades y oficio (empoderamiento económico)	X		X		X		
17	Durante mi estadía en el Hogar de Refugio Temporal obtendré las medidas de protección.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad								

18	El tiempo de espera para que ser albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia no debe exceder a tres días.	X		X		X		
19	La bienvenida debe ser cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
20	La respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal deben ser atendidas con prontitud.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
21	La seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal debe estar a cargo de personal capacitado a fin de velar por mi integridad.	X		X		X		
22	El trato por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser amable y frontal.	X		X		X		
23	La seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal debe estar garantizada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
24	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal debe ser con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez.	X		X		X		
25	La atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía debe ser individualizada.	X		X		X		
26	El régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal impactará en el proceso de mi recuperación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Fernando Pedro Ruiz Guevara DNI: 09576008

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

22 de noviembre del 2020



...ATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS V.

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

Variable dependiente: La satisfacción de las mujeres usuarias de los servicios de los Hogares de Refugio Temporal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a las características como instalaciones físicas, equipos y empleados con los que este servicio debiera contar.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Confiablez	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones. Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía. Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica). Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Responsabilidad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia. Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho

	la institución respecto al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<ol style="list-style-type: none"> ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Seguridad	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>
Empatía	Grado de satisfacción que las mujeres residentes perciben acerca del servicio recibido por la institución respecto a la atención individualizada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho Insatisfecho ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho <p>ALTO: 5-4 MODERADO: 3 BAJO: 1-2</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LOS HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
2	Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
3	Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
4	Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
5	Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
6	Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
7	Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad								
8	Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
9	Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
10	Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones.	X		X		X		
11	Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía.	X		X		X		
12	Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
13	Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
14	Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
15	Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica).	X		X		X		
16	Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
17	Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Responsabilidad								
18	Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia.	X		X		X		
19	Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
20	Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
21	Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
22	Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	X		X		X		
23	Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
24	Como se siente en relación a la atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidad.	X		X		X		
25	Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía.	X		X		X		
26	Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg: Fernando Pedro Ruiz Guevara DNI: 09576008**

Especialidad del validador: **Metodólogo**

22 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RUIZ GUEVARA, FERNANDO PEDRO DNI 09576008	TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Fecha de diploma: No aplica TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/02/2011	INTERNATIONAL UNIVERSITY
RUIZ GUEVARA, FERNANDO PEDRO DNI 09576008	MAESTRO EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Fecha de Diploma: 05/03/18	ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO - ESIP