



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el
Centro Emergencia Mujer distrito de Bolívar – La Libertad
2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Guerrero Quinde, David Misael (orcid.org/0000-0003-2764-9064)

ASESOR:

Dr. Ruíz Pérez, Aurelio (orcid.org/0000-0001-7684-3475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanas, mi sobrina.

A mi mascota Circe por saber esperar el tiempo que no le pude dedicar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las usuarias del Centro Emergencia Mujer Bolívar por su apoyo y facilidad para realizar mi investigación, así como a las personas involucradas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación:.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Dimensión Acciones Administrativas	27
Dimensión Acciones Legales.....	30
Dimensión Asistencia Social.....	32
Dimensión Elementos Tangibles	34
Dimensión Capacidad de Repuesta	36
Dimensión Eficiencia	38
Dimensión Empatía	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Dimensión Acciones Administrativas	28
Dimensión Acciones Legales.....	31
Dimensión Asistencia Social.....	33
Dimensión Elementos Tangibles	35
Dimensión Capacidad de Repuesta	37
Dimensión Eficiencia	39
Dimensión Empatía	42

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre una atención de calidad en la complacencia de los ciudadanos en el Centro Emergencia Mujer en Bolívar distrito en el año 2018. La investigación fue de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental a nivel descriptivo. La muestra fue constituida por 50 usuarios que acudieron a presentar sus denuncias. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento que es el cuestionario. Sobre los hallazgos de la Calidad de Atención es aceptada por el 79.4% y la Satisfacción de los Usuarios es aceptada por un 88%, de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Bolívar - Libertad, por lo tanto, existe una relación significativa en un promedio de 83.7%, entre ambas variables, el coeficiente de alfa de crobach es el 0.763249428 por lo que se confirma nuestra hipótesis.

Palabras Clave: Calidad de atención, Centro de Emergencia Mujer, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

This research is based on the "quality of care and user satisfaction at the Centro de Emergencia Mujer Bolívar - La Libertad 2018", the method of analysis of the results proposed, was carried out by means of tables and graphs in excel, whose results, established that the quality of care is accepted by 79.4% and user satisfaction is accepted by 88%, therefore, there is a significant relationship in an average of 83.7%, between both variables, the alpha coefficient of crobach it is 0.763249428 so our hypothesis is confirmed. The grade of the variable quality of care has its strength in its indicators: information is 99%, protection measures is 100%, perception is 100%, legal support is 89% and evidence is 100% and physical rehabilitation is 100%. The degree of the variable user satisfaction has its strengths in its indicators: 64% adequate infrastructure, 100% problem solving, 100% attention, communication is 76.5%, service is 100%, trust is 100% and kindness is 100% individualized attention is 86% security is 100% and the feasibility indicator of schedules is 90%.

keywords: Quality of care, women's emergency center, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el escrito llamado “Guía en recepción integral CEM”, que indica la normativa y forma de proceder las veces que se atiende a cada conciudadana(as) para agilizar y asegurar un buen servicio, centralizando las diferentes perspectivas de: actuar, perfeccionar la calidad y originar acciones reorganizadas en: prevenir antes de que sucedan las cosas, atender durante la emergencia y proteger a las usuarias en los casos o sucesos de crimen.

Por tanto, Kofi (2011) sostuvo que el crimen ejercido hacia las mujeres podría pensarse si es la más vergonzosa transgresión de los derechos humanos de un ser. No hecha de ver limitantes: territoriales, formativos, ideológicos o de riqueza-pobreza. Mientras se prolongue su existencia, no podremos aseverar que hemos logrado controlar tal cual se había proyectado hacia: la equidad real, el progreso en la familia y la paz social.

Por otro lado, en el discurso en memoria del Día a nivel Internacional por Mujeres, el reto de esta labor envuelve enormes cantidades de esfuerzo, no se puede esperar más, dado el vital rol que ejercen ellas en la existencia pública, en el logro económico, político-social y a nivel de cultura de nuestra localidad y país. Por lo tanto la obligación radica en lograr la armonía del marco de la ley vigente, anulando leyes que obstaculiza la justicia y crear nuevas reglas prioritarias para: advertir, castigar y eliminar el delito contra la mujer, Rojas (2010).

Por otra parte, Ruiz (2016) en las acusaciones de intimidación familiar anotado en los PNP de competencia de la estación de policía de Trujillo indican el terror dentro de la familia en la dama es una grande dificultad social que ha forjado mucho interés en campos variados de indagación en torno a todo el planeta tierra. El año 2013 la intimidación del tipo psíquica fue informada como la de más alto golpe tanto en las regiones y a nivel de la ciudad de Lima capital, de acuerdo a ilustraciones socioculturales, los hábitos socioculturales practican mucha autoridad que la justifican y la

hacen tan normal como algo bueno y del día a día que debería suceder (Altamirano et al.,2014). En 2016, departamento Libertad, le registra una existencia de mil setenta acusaciones por intimidación de los propios familiares, donde, la mayor periodicidad fue en damas que fluctúan dentro de los 18 y 50 años.

En ese contexto, surgió la formulación del problema general: ¿cómo se relaciona la buena atención y a la vez la complacencia de los ciudadanos dentro de CEM de Bolívar – La Libertad 2018? Y cómo problemas específicos: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro Emergencia Mujer Bolívar – La Libertad 2018?, ¿Cuál es el nivel de Percepción de la calidad de atención en el Centro Emergencia Mujer Bolívar – La Libertad 2018?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios en el Centro Emergencia Mujer Bolívar – La Libertad 2018?

Asimismo, se planteó como objetivo general: Establecer la relación entre una atención de calidad en la complacencia de los ciudadanos en el Centro Emergencia Mujer en Bolívar distrito en el año 2018. Asimismo, se plantea objetivos específicos: (i) Conocer cuál es el grado de satisfacción que entienden los usuarios y la calidad en el servicio brindado dentro del CEM Bolívar en el año 2018, (ii) Conocer cuál es el grado de complacencia de los ciudadanos dentro del CEM en el distrito de Bolívar en el año 2018, (iii) Establecer un nivel que relacione la calidad al recibir atención y la complacencia de los ciudadanos en el Centro Emergencia Mujer en el distrito de Bolívar en el año 2018.

Para esta investigación se ha considerado la siguiente hipótesis: Entre la calidad de atención existe relación con la complacencia de ciudadanas y ciudadanos dentro de CEM Bolívar – La Libertad 2018.

El presente estudio tiene una Justificación legal, de acuerdo a la Ley N° 30364, tiene por objetivo principal poder: prevenir, sancionar y erradicar toda forma de crimen que se ejerce sobre las mujeres a sus integrantes del equipo familiar ya sea en ámbito público o privado.

Al mismo tiempo, se han implementado otras medidas, mecanismos políticos sociales que sean integrales de atención, prevenir y proteger a mujeres mártires, así como la reparación de los daños que hayan sido causa del crimen y se dispone también las sanciones, persecución y disminución de los que agreden y son sentenciados con el fin de dar la seguridad al grupo familiar y a las mujeres, que puedan vivir una vida libre de crimen haciendo uso del ejercicio pleno de sus derechos humanos. La legislación precisa contundentemente dos sujetos que deben ser protegidos, uno son las mujeres a lo largo de todo el ciclo de vida y las/os integrantes del equipo familiar de ésta mujeres.

Por otro lado, el presente estudio tiene una Justificación Teórica Científica, porque la investigación se desarrolló aplicando procedimientos del método científico, y los logros obtenidos brindan un aporte al conocimiento en esta área.

Asimismo, una institución pública, organización o empresa privada debe ser eficiente y tratar de lograr con al cumplir todos y cada objetivo del plan de trabajo y su misión por la cual fue creada, pero si se desconoce en qué medida se está logrando sus objetivos, menos se puede actuar de manera correcta para guiar las acciones por el camino adecuado y reconocer los errores en los procesos, que ayuden a la mejora continua y prestar un servicio de calidad.

La investigación presente se desarrolló en el Área del Centro de Emergencia Mujer Bolívar, referente al buen servicio al atender y complacencia de ciudadanas y ciudadanos dentro del CEM Bolívar – La Libertad 2017 - 2018”, cuya Misión enuncia:

El CEM Bolívar, tenemos el firme compromiso de: prevenir, sancionar, sacar , castigar las formas de crimen que sea ejecutada en lugar público o en el hogar en agravio de las damas solo por su condición de ser hembra, por ende de los integrantes del equipo familiar, brindándoles servicios de oportuna y adecuada atención en los aspectos: psicológico, social y legal comprendidas en la Ley 30364, en este trabajo se logra calificar el valor de

la Atención a las Usuarias y Ciudadanos en el Servicio de atención del Centro Emergencia Mujer Bolívar, mediante una herramienta denominada encuesta *in situ* a los accesitarios al Servicio de atención que brinda el CEM.

Por último, tiene una Justificación Práctica, porque se enfoca en ayudar a las autoridad y gestores del Ministerio de La Mujer tome las medidas correctivas y las normas correspondientes a fin de que se implementen correctos elementos, diversos eventos para brindarles a los pobladores los beneficios y roles que cumplen los Centros de Emergencia Mujer en el Distrito de Bolívar y en el Perú entero en todos sus departamentos.

II. MARCO TEÓRICO

Se inicia presentando el abordaje teórico de los antecedentes internacionales, Gonzales y Garrido (2015) Nivel de complacencia de quienes fueron usuarias de intimidación de género y forma como intervienen los agentes policiales en España, aprobación del Sistema VioGen. El trabajo planteado identificó el estado de complacencia que tienen las usuarias de ofensa en concordancia a la respuesta de cuidado ofrecida por el organismo policíacos de España.

El método creado para seguir asuntos de intimidación, nombrada VioGen. Formaron un mostrario para analizar, mil ciento veintiocho personas en aproximadamente treinta y nueve 39 años de edad, en su conjunto, usuarias de un ultraje. La herramienta utilizada ha sido un interrogatorio preguntando por la complacencia Vs, CSv3. Los logros, proyectaron el 80% en suma de colaboradores, como muy compensadas de su función de los agentes, relacionado al cuidado de sus asuntos. Visiblemente en los razonamientos estimados por la ayuda facilitando salida de la dificultad y la inmediata acción del agente de policía, consiguió elevado el valor de 61% y 78%. Por otro lado, con en relación con el estudio otorgada al colaborador policía era el 79%. Pero los escritores terminaron eligiendo copartícipes para formar la muestra, según territorios, fue desigual.

Aráuz et al. (2013) abordó el impacto a nivel Social de la Ley que integra los aspectos contra la intimidación practicada hacia las mujeres - Ley 779, para atender a ciudadanos(as) que la Comisaria de la Mujer y la Niñez implementa en su municipio de León, en sus conclusiones expresan que la diligencia de la ley 779 ha tenido un alto impacto nacional de tipo efectivo en el cuidado que brinda el colaborador policial en la Comisaria, ya sus habitantes expresan que los colaboradores de la organización los atienden con mucha gentileza y sobre todo con respeto; el organismo cuenta con todos las áreas involucradas para dar cuidado en el proceso de dando el servicio pero no obstante este lo realizan de manera aislada respecto a la priorización de aspectos ya que la usuaria primero debe acudir la Investigadora, inmediatamente después con la Psicóloga, luego va con la

Trabajadora Social y de para finalizar con la Asesora Legal a pesar de ser atendidos en ese orden la organización si logra ofrecer un cuidado de calidad y hacer cumplir lo estipulado en la Ley.

Rosser, et al. (2013) buscaron determinar qué atención adoptan los pequeños niños(as) expuestos a crimen de género en los centros que sirve de acogida temporal en la Universidad de Alicante. Se determinó que los niños(as) que son hijos de mujeres mártires de intimidación de género son heridos también por ese crimen, aunque de manera indirecta, en muchos casos incluso en ocasiones sufren también agresiones muy directas, pero, en cualquier caso, porque están asistentes en el instante de los ataques de sus padres y viven en un entorno violento, con el consiguiente recuerdo en su desarrollo psíquico y tipo emoción de los niños y niñas que son los hijos e hijas de las violentadas. Sin embargo, es habitual que el servicio en las organizaciones de acogida se enfoca en rehabilitar la parte psicológica de las damas que son madres y dejan de lado a los hijos menores de éstas. Como principal objetivo del presente trabajo es discernir qué sucede con los hijos menores que son recibidos junto a sus mamás en los centros que atienden a mujeres maltratadas de la provincia de Alicante y la calidad de la atención y programas de actuación que les ofertan para tener en cuenta sus inconvenientes más prioritarios durante la emergencia. La valoración se realizó desde el punto de los apuntes de los organismos, entrevistas a 64 expertos de las instituciones y cumplimentación de un sondeo diseñado ad hoc sobre el cómo se manejan éstos. Del producto estudiado se concluye que los menores residentes en estos lugares sufren un alto grado de destrucción de sus redes sociales. Los expertos consideran deficiente el apoyo psicológico que les dan, a la vez el recreo. Así mismo existen deficiencias en la coordinación organizacional para su adecuada escolarización, las actividades de talleres y la atención en presupuesto para atender la salud mental infantil. A pesar de las carencias, durante su estadía en la organización los menores mejoran, concluye que estas organizaciones más colaboradoras son un entorno bueno, con estructura más actividades que sean estables que favorecen a su rescate emocional.

Brito (2020) en su investigación sobre las mujeres víctimas de violencia de pareja, señala que la estructura de la sociedad está cambiando constantemente y el sistema de justicia toma consciencia de lo machista de la sociedad. Diariamente se atienden a usuarios que denuncian violencia de género mayormente contra la mujer. Los técnicos que atienden de manera multidisciplinaria en el aspecto judicial como institución del cantón pueblo viejo provincia de los ríos en Ecuador usan un enfoque multidisciplinario en lo mental, leyes y social en casos de violencia doméstica y buscan la manera de resolver el conflicto aun cuando la víctima se retracte por miedo, culpabilidad o desamparo.

Borja et al. (2018) abordaron el diálogo multidisciplinar en violencia de género: Profesionales de la justicia e Intérpretes. Se concluyó que compartir el mismo idioma no garantiza la buena comunicación según el ámbito judicial. Los expertos en leyes difieren de los que ejecutan justicia pues poco conocen las definiciones técnicas, conocer limitadamente términos jurídicos los ponen en desventaja para atender casos de violencia por eso se brindan intérpretes y hasta traductores, garantizando así una comunicación entendible en el momento preciso. Es necesario contar con especialización para poder atender casos de violencia de género dado que se debe abordar de manera holística y multidisciplinaria además de considerar tanto a las víctimas como a los acusados.

Quaresma et al. (2021) en la investigación “Palácio do Plantalto e Ministerio da Mulher da Família e dos Direitos Humanos: Sexualidades e Género”. Concluyeron que en el aspecto socio-cultural y a la vista de Palacio do Planalto y de la mujer el Ministerio la familia y los Derechos del ser humano. Se propaga los derechos humanos deshaciendo los clásicos discursos machistas que es patrocinado por el sector público del poder ejecutivo brasileño, promoviendo el respeto a derechos humanos pues son inherentes a todo ciudadano sin juzgar ni por raza, religión, género, credo ni ninguna otra condición. Levantar la voz con discursos que valoren la vida y la libertad sin discriminar y poniendo en valor el servicio que brindan los gestores públicos luchando contra prácticas que no ayuden a los derechos humanos.

De Souza et al. (2014) A delegacia da mulher parente as normas e leis para o enfrentamento da violencia contra a muleher: um estudo de caso. Se realizó observación y conversaciones a los entrevistados haciendo un total de 14 colaboradores de la institución. Estudiado en base a propuesta técnica de la norma de Comisarias Especializadas y se relató en el informe las condiciones en que se aplica una ley con número 11.340/2006 (Ley de Maria de Penha). Se concluyó que si existe relación entre lo mencionado por sus empleados quienes dicen que se perjudican por la falta de suficiente personal, el buen clima laboral y la demanda de especialistas. Dentro de Deam se dijo que físicamente el edificio tiene deficiencias y los materiales, herramientas y objetos de trabajo no son del todo adecuados ni suficientes, a esto se suma la carencia de apoyo por otras dependencias. Es urgente la inversión en infraestructura y en personal calificado es su especialidad para así lograr prevenir, atender y sancionar pues se considera está siendo ignorada por el gobierno y sus instituciones responsables.

Mora et al. (2015) Abordaron la atención integral a los problemas de convivencia familiar, en una comisaría de familia de la ciudad de Cali. Indicaron que la atención integral y sus procesos fueron tratados en la investigación desde los inconvenientes generados por la convivencia de las familias, en la institución policial de la familia sector Ladera Cali considerando para resolver conflictos desde otra mirada de los modelos como alternativos. En la institución se cuenta con una guía protocolar bien definida para atender los sucesos, también hay un camino a seguir. Los informes anuales reflejan que entre 2007 y 2011 se han registrado atenciones a 39 189 usuarios, de ellos lo más común son denuncias por violencia en la familia, conflictos por alimentos, desavenencias por custodias y desacuerdos para visitas de hijos menores de edad. Una de las funciones de la entidad es prescribir medidas de conciliación y de protección temporal con lo que logra ayudar a la buena convivencia familia.

Por consiguiente, Atiencia (2013) refiere que la calidad es el logro que se desea por las empresas, organizaciones e instituciones, que consiste de manera básica en un plan estratégico con metas a alcanzar, pues se sabe

que eso es la base para la subida del éxito monetario y en lo económicos y la complacencia social en el caso de organizaciones públicas. La propiedad llamada calidad es reconocida por la distinción de ser elegidos de entre muchas organizaciones que brinden los mismos servicios, goza de familiaridad de, ciudadanos administrados, ciudadanos(as). Uno de los motivos de mayor importancia es la disposición para escoger y consumir entre lo que se produce y/o servicios, siempre que logren dar en el gusto y si superan lo que esperan los ciudadanos.

Por tanto, Cruz (2009) indica que, si se atiende con calidad, entonces las percepciones serán buenas por parte de los ciudadanos y ciudadanas en lo relacionado a la relación entre desenvolvimiento de los empleados y del servicio brindado, además de superar lo que se espera, todo esto se considera como un ramo de cualidades que alegan por la calidad. La calidad se define como un algo a lo que se puede acceder y que es factible de narrar, la calidad en atención de servicios brindados por los servidores públicos debe ser reflejado con un buen impacto efectivo que ha logrado impactar en los usuarios(as), ciudadanos(as) y compradores(as), en otro ángulo debe tomarse el buen servicio como lo que logra satisfacer basado en buena gestión de lo que lo hace fuerte y aprovecha oportunidades.

Del mismo modo, Zeithami y Bitner (2000) Calidad es al atender a los usuarios(as), ciudadanos(as) y compradores está definido como un resultado de esfuerzos que es reflejado en el éxito de la empresa y en cómo es percibida la imagen de la empresa y además es respaldada en una organización estatal o empresa no gubernamental, el buen servicio es valorado por tener sus propias peculiaridades, así como tiene cada servicio y/o producto. La calidad otorgada durante la atención en los servicios, se manifiesta como una característica de fácil acceso de manera directa, por ello se crea una imagen de la institución y esto es lo que se proyecta y se deja percibir por los ciudadanos, todo ciudadano, comprador o usuario con ser observador y fijarse en los detalles y hacer cierto conocerá si el proceso fue adecuado, este individuo entiende: las claves de acceso, las

definiciones, la imagen, el servicio, lo que esperan y lo que reciben propiamente dicho respecto a la imagen.

Pizzo (2013) La costumbre desarrollada y practicada por una institución exitosa es llamada calidad, todo esto para entender lo que necesitan y esperan los ciudadanos y ofrecerles en consecuencia un servicio que sea: posible, apropiado, rápido, flexible, querido, ventajoso, pertinente, seguro y confiable, aun si sucede instantes imprevistos o errores impensados, de forma que el ciudadano se sienta entendido, que lo han escuchado y resuelto con el servicio de manera personalizada dando lo mejor de sí donde se vea la calidad con una porcentaje de ser sorprendido con mayor valor al que esperaba.

Oviedo (2004) el movimiento Gestalt, que ha realizado una delicada investigación desde un punto de vista filosófico de los aparentes científicos y basándose en ellos una definición que aborda así, da a entender lo que el usuario percibe como un proceso que viene de la formación de percepciones o representación como imagen en la mente del sujeto. Del mismo modo dijo que es ocupación de la apreciación elaborar y abstraer peculiaridades con definición fundamental del exterior, en el estudio de la mente moderna, al definirse la percepción como técnicas y actividades en relación con la motivación que logran cada uno de los sentidos del ser humano.

Serrano et al. (2007) nos refieren que en los servicio el nivel calidad es la dimensión que despliega influencia en el discernimiento que los ciudadanos tienen de ésta, esto se considera como un factor primordial de los logros en el trato y las consecuencias dicen entonces que sus variables TQS de gestión del talento de persona, está enfocado en ciudadanos, cultura del buen servir, satisfacer a colaboradores que estén comprometidos y satisfechos con el liderazgo de los gestores de alto nivel además de ser responsable socialmente para ser importante en la dimensión "hars" como factores predeterminantes sobre cómo se valora la calidad de los servicios otorgados por parte de los ciudadanos.

Zeithaml y Bitner (2002) indican que el cliente menciona que la complacencia, es una imagen relacionada con una particularidad del servicio o producto dado, en condiciones que ese servicio o producto respondió a lo que era necesario y esperaban en esas circunstancias y momento preciso, también indican que grado de complacencia es una valoración que realiza el usuario respecto del servicio o producto que le brinda la institución a través de sus empleados que le brindan la atención. Se dice que, al frustrarse el rendimiento de cumplir con lo que necesitan y lo que esperan, dicho producto es la falta de satisfacción en tal o cual servicio.

Hoffman y Bateson (2008) expresan que el ciudadano satisfecho genera un cúmulo de beneficios para la entidad que vende el producto transformado o brinda el servicio adecuado, porque logra fidelizar el cliente en la institución, además el usuario estaría en condiciones anímicas Ribeiro de pagar más y a continuar con la empresa, siempre que se brinde satisfacción a lo que necesita. Por otro lado, que una falta de satisfacción de las necesidades del cliente, podría de boca en boca multiplicar exponencialmente los malos comentarios que recibirá la empresa sin que esta pueda evitarlo o corregirlo a tiempo antes del desastre, lo que lleva a perder clientela y deteriorar su imagen para con los que aún decidan quedarse y los que vendrán en el futuro a la entidad.

Ribeiro (2003) señala que el cliente y su complacencia, es una definición que tiene varias aristas que se debe valorar de forma unipersonal en distintos ámbitos que van de la mano con estar bien en la salud mental y física más que con otro aspecto, se estableció entonces como el grado de la atención en la salud y el psicológico finalmente son lo que el usuario esperaba.

Kayongo y Jones (2008) indicaron que los servicios básicos deben contar con arquitectura, equipamientos especializados, colaboradores comprometidos, herramientas apropiadas y materiales para comunicar, tienen ser adecuados y que cumplan convenientemente con su función

específica, asimismo, la biblioteca debe incentivar a hacer los trabajos de los ciudadanos (redactar, estudiar, leer, analizar y aprender a aprender) de la mejor forma; un lugar acogedor y cómodo; equipos modernos y nuevos que estén al alcance sin restricciones; y un mobiliario ergonómico que proteja la salud de los ciudadanos.

Chiavenato (2004) La eficiencia son los recursos que se usan de manera apropiada, que son aprovechables para tener acceso a ellos sin ninguna restricción. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los bienes que han sido resultantes y R los patrimonios que fueron utilizados. Asimismo, la interrelación entre empleados y ciudadanos es la declaración efectiva, tanto en el nivel de escucha activa y el de aceptación de la información, se instituirá un grado de familiaridad muy grande en la empatía del problema y sus detalles que se presenta, por lo que la noticia o información efectiva es pilar fundamental para la relación idónea entre los ciudadanos y colaboradores comprometidos, por lo que el lenguaje que debe expresar este último debe ser de fácil y sencillo de comprender y que convenza para la tranquilidad y esperanza del cliente que acudió por auxilio.

Los colaboradores comprometidos emiten un trato a los ciudadanos responsables que realizan sus denuncias y depende de cómo éstos lo perciban, lo cual marcará la primera buena impresión e imagen adecuada y les brindará tranquilidad que los clientes tendrán a la salida de sus inconvenientes. Por eso que la decisión y vocación de servicio debe darse del colaborador de la institución.

Ruiz (2002) Trabajar desempeñando una función requiere de cierta destreza, habilidad y capacidad, además de buena actitud y en las mejores condiciones que se establecen en un terminante periodo de tiempo, impacta sobre la empresa el grado de confiabilidad y no solo en maquinaria tecnológica y equipos de trabajo sino en sus empleados y sus procedimientos totales que son la cadena de valor más valorada de la institución.

Es muy importante el indicador cortesía en la medida que funcione para hacer sentir como en su hogar al cliente, la primera buena impresión que brinda seguridad como trato que van a tener los clientes con los empleados.

Batson y Coke (1981) expresan que la motivación de toda ayuda nazca en el deseo de aliviar la forma como se siente en ese momento el usuario y que va a su sufrimiento asociada de manera directa, se activa la emoción de empatía bajo ciertas condiciones específicas que motiva el comportamiento altruista del colaborador para con el usuario.

Si se atiende de manera personal prestando toda la atención necesaria permite expresar al usuario la familiaridad que requiere éste y da salida a su problema, es importante otorgar espacio suficiente para poder expresarse y hacer comprender la salida del problema que explica el usuario y las oportunidades de apoyo que le otorgará la organización.

Es importante que las contestaciones se brinden con precisión, seguridad y buen desenvolvimiento para que se brinde al usuario seguridad de que su necesidad ha sido atendida con claridad y precisión, de las repuestas que se den depende que los ciudadanos entiendan tiempos y asistencia a sus inconvenientes y como es que la organización en cuestión se involucra en la salida de sus inconvenientes.

Es la familiaridad que los ciudadanos esperan sentir al acercarse a un organismo público para ser atendidos, esto les va a dar más poder de convencimiento de que están en el lugar correcto donde sus problemas serán escuchados y atendidos con la salida que los colaboradores brinden una vez que escuchen, analicen y comprendan la dimensión de la realidad que está viviendo el usuario que acudió a ellos.

Ponerse de acuerdo con horarios y respetar el tiempo de los demás es un pilar base para el éxito de las actividades que el Centro de Emergencia Mujer consulte a los ciudadanos de la factibilidad de los horarios más convenientes permitiría una mejor intervención y atención oportuna a los ciudadanos que pertenezcan a su jurisdicción.

Concerniente a los antecedentes nacionales, Del Pino et al. (2021) Aproximación a la violencia de género en el Perú: ciudadanía y temas críticos de perspectiva del personal técnico de los Centros de Emergencia mujer (CEM), en el estudio realizado se evidenció que en los centros de emergencia mujer los colaboradores técnicos perciben que hay limitadas cantidades de materiales además hace falta mayor contratación de personal porque hay actividades que sobrepasan el horario laboral dado que el tiempo queda corto para cumplir con lo establecido, esto dificulta atender de manera correcta y oportuna a los usuarios víctimas de violencia de género haciendo que se dilate los trámites, se revictimiza a los usuarios, también suma el hecho cultural machista, la religión que lo perdona todo y la inadecuada comunicación; cuando por el contrario se debería priorizar la igualdad, derechos humanos, distintas culturas sin caer en paternalismo.

Asseo (2018) Relación entre atención brindada por los colaboradores y el grado de complacencia de los ciudadanos que son mártires de atentado en familia denunciando hasta las instalaciones físicas de comisaría en familia dentro de Trujillo 2017. Señala que esta exploración estuvo encaminada a encontrar el nivel que demuestre la relación que hay entre el servicio brindado con alta calidad por los empleados y grado de complacencia que manifiestan las mártires de crimen de familias que van a comisaría distrital de. El estudio aplicado ha sido no experimentación, su forma de diseñar describir-correlacionar y de corte transversal. Colaboraron cincuenta damas que han sido mártires de intimidación en su entorno de familia de la comisaría de familiar con edades que oscilan de 18 a 59 años (M=38). sus herramientas utilizadas: El cuestionamiento de Calidad SERVQUAL más la satisfacción elegidos para realizar la recolección de datos transformados de estas variables acordadas. El producto que hallaron ha señalado: que en atención se percibe un más alto porcentaje a nivel de medio general (54%) más la dimensión confabulación (64%) por otro lado los aspectos de cabida para responder (70%), dimensión palpable es (54%), ser empático (58%) y brindar seguridad (58%). Del mismo modo la complacencia y sus aspectos proyectaron alto porcentaje para con los grados de en medio: para medida general (64%) en calidad de práctica (100%) y la alta calidad en el método (60%), el valor de método (88%) y las experiencias (82%);

más alto grado para el aspecto de familiaridad (58%). Por último, al analizar la dependencia reportó que en calidad del servicio brindado su complacencia si está relacionada de manera significativa.

Zafra (2015) en Centros de Emergencia para la mujer, la acción ante las vías de género estables en la comunidad y cultura andina sucre provincia – Ayacucho. Refiere que las afirmaciones de intimidación frente a las damas dentro de Perú ya van dejando anonimato y cada vez más los ciudadanos se acercan a denunciar y van tomando interés a través del paso de estos últimos tiempos, tanto como para reconocerse como principal inconveniente social a derribar desde el gobierno del país. La ejecución de la ayuda basada en el cuidado, prevención y tratamiento en el crimen que destruye mujeres, buscan desde hace mucho tiempo insistir en que se lo catalogue como prioridad el tema. En CEM se ha evidenciado que ha sido uno de los servicios presentes en el hecho que ha venido teniendo presencia para luchar contra el crimen. Logrando cobertura todo el Perú lo que le viene logrando una posición con las mejores habilidades y la más promocionada por el gobierno. En estos tiempos ya se van implementando más de 220 Centros Emergencia de la Mujer, esto a lo largo y ancho del Perú los diferentes departamentos el objetivo general es lograr ampliarse hasta llegar a estar en todo el país a nivel nacional en todas las regiones del servicio, procurando así la prevención, también la protección y sobretodo atender los casos que ya son un crimen en las familias de todo el país. Esta responsabilidad a pesar de ser a nivel nacional aún no es suficiente, dado la presencia de mujeres solicitando datos porque desconocen de las leyes y formas de proceder en estos casos de crimen y ayuda especialmente en lugares muy alejados mayormente de la sierra y selva del campo donde los locales de atención están muy alejados; motivados por la cultura, las distancias y el dinero, se ha observado en Sucre – Región y se preguntó ¿Si hay servicio de atención para las mujeres violentadas que son víctimas de crimen de género por su entorno familiar en la ciudad capital de Sucre en la región ayacuchana, hay pocas damas que van y hacen uso del referido servicio.

Trucios (2014) crimen en lo familiar y la calidad para atender dentro del CEM en la región Huancaína año 2008 al 2010. Pretendió encontrar la relación que hay o no hay un enlace en el tratamiento que se realiza en los casos de crimen contra la mujer dentro de lo familiar acusados, además la idea que tienen los ciudadanos respecto a calidad de la atención que realizan los colaboradores CEM Huancayo en 2008-2010 siendo un trabajo muy deficiente, descriptivo apenas y cuantitativo-cualitativo el principal inconveniente ¿hay o no relación de salida que se da a los casos de crimen en la familia y el recibir a los ciudadanos que entienden sobre atención adecuada en Centro de Emergencia de la Mujer dando que la hipótesis dice que existe directa una relación entre la salida obtenida frente a los casos de crimen familiar y el discernimiento que tienen los ciudadanos(as) respecto a la buena atención en CEM Huancaína. Se usaron teorías de agresividad y aprendizaje social además de enfoque de equidad y salubridad en la gestión del estado, dicha gestión utilizado mayormente en la administración de consecuencias y modelado SERVQUAL. En un total de 30 damas ciudadanas (VVF) del CEM la parte muestral se eligió por conveniencia. Obteniendo como producto “sin relación directa entre salida que se brinda a los casos de crimen en las familias y la percepción que los ciudadanos tienen de la buena atención en CEM Huancaína. Involucra a diversas áreas importantes de manera holística, personalizada dando atención en aspecto de leyes, sociales y mentales, los colaboradores que laboran en el CEM han logrado un grado de especialización. Las razones por las cuales los expedientes se abandonan son porque se cansan de esperar y debido a distancias, dinero y poco interés; además de sentencias sencillas. El aporte de la investigación es brindar los datos necesarios que ayuden a entender la “Calidad en el servicio al atender en CEM Huancaína y se dice que en una emergencia urgente.

Pinett y Condori (2014) calidad vista y evaluada del servicio otorgado por Centro de Emergencia de la Mujer en Puente Piedra 2014. En su estudio encontraron que la particularidad en el servicio otorgado y vista por los ciudadanos en un nivel de regular representa el 53.6%, seguido de una

vista de no aceptable en un 29.9% y finalmente de bueno el 16.4%, lo que deja ver en el CEM Puente Piedra no brinda el servicio como se espera que debe ser, pero se sabe que funcionan en ambientes inadecuadas e insuficientes y basadas en convenios lo que genera inestabilidad; además se tiene una creencia que se lleva a la realidad, el servicio al ser gratuito y facilitado por el gobierno entonces la calidad es baja porque se trabaja por cumplir y los ciudadanos accedan a la justicia de forma gratuita, tampoco tiene intrusión de la administración de justicia por eso no cierra el total del servicio; por otro lado presentan inconvenientes en cuanto a su capacidad para responder a toda su población porque no están realizando coordinaciones adecuadas y oportunas con las organizaciones involucradas de manera personal respecto a proteger a la población objetivo; asimismo existen déficit respecto a destrezas y capacidades profesionales para entender los inconvenientes de las usuarias/os esto a pesar de contar con personal especializado y capaz en la materia, sus niveles son bajos.

Por su parte, Flores, (2015A) indica que la fiscalía de familia tiene la autoridad para emitir las normas que cuiden de manera inmediata según la situación lo amerite, en el lapso 24 más 24 horas teniendo como responsabilidad si algo pasara. Para trabajar estas normativas es necesario pedir ayuda a las instituciones gubernamentales. Por eso la Directiva 005.-2009.-MP-FN dictamina que debe ser familiar la fiscalía quien manifestará el detalle de las acciones que protegerán y que se ejecuten directamente en el que agrede y si es más grave pide que el agresor se vaya alejando, en el mejor de los casos la más efectiva es la salida del agresor del hogar para proteger a violentadas. A la vez indica que es el fiscal encargado quien dicta la medida para protegerlo de posibles ataques y el “cese del crimen”, cuidado que incurre en responsabilidad funcional.

Asimismo, Flores, (2015B) el principal objetivo estratégico la protección y resguardo de tener acceso a los derechos de los humanos para con la víctima, priorizando tener justicia a tiempo y de calidad, también el castigo

a los que agreden y la reparación por el daño causado para ello, auxilia los casos de crimen en familias y sexo durante cualquier momento del proceso y debe lograr el resultado beneficioso para la víctima, lleva un control de registrar un expediente y hacer seguimiento paso a paso para lo que debe estar actualizado los casos en tramitación y solicita las medidas de protección que sean necesarias con el propósito de proteger su integridad: física, psicológica y sexual de la víctima.

Del mismo modo, Flores (2015C) el objetivo primordial es ofrecer compañía en el aspecto de salud mental y psicológico a los usuarios(as) del CEM, mientras dura el proceso en el aspecto legal, desarrollando en ella un rol muy dinámico en la salida de su problema. A la vez, Trabajar sobre lo que espera, imaginaciones, temores de la persona afectada en casa momento durante el procedimiento en leyes por el que debe pasar el sujeto que decide contar los hechos de que fue violentado. En los casos de mayor miedo, se emite informe mental correspondientes detallados para hacer seguimiento en el centro involucrado y pedir la protección para la víctima o si lo solicita el servicio de ley de CEM y, por último, lo deriva a las entidades de salud con especialización para casos que se requieren de tratar terapéuticamente que el CEM no cubre.

Finalmente, Flores, (2015D) el objetivo es contribuir al fortalecimiento de las redes que le sirven de apoyo a la víctima como son los familiares o amigos muy queridos de ella. En ese caso, se produce en el individuo del servicio y familia nuclear la conciencia de crítica constructiva para que logre encontrar y desarrollar mejores destrezas y capacidades, se trabaja en coordinación y ejecuta los aspectos de gestión social con los organismos y empresas que sean de sociedad civil y organizaciones sociales de la base, a fin de brindarle su apoyo a las mártires que les afectaron.

III. METODOLOGÍA

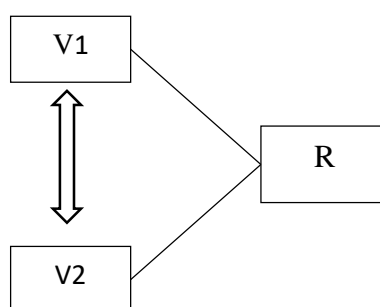
3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue correlacional, que se caracteriza en busca establecer qué relación hay entre los dos aspectos a ser medibles maestralmente en el mismo momento. El diseño es no experimental transversal, porque se recopiló datos en un solo momento, nuestro propósito es narrar cada una de los aspectos y analizarlos en incidencia y relación en el instante preciso (Hernández, 2010). A nivel descriptivo, debido a que se ocupó de contar y localizar los diversos detalles de la problemática del asunto a investigar para lograr un resultado.

Cuadro N° 01 Tipo de investigación y Diseño del Estudio

ENFOQUE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
CUANTITATIVO	BÁSICA/PURA/FUNDAMENTAL - Correlacional - No experimental	Transversal.	- Descriptivo.

Ilustración 1. Esquema del diseño de la investigación



Dónde:

Variable 1 (X): Calidad de Atención

Variable 2 (Y): Satisfacción de los usuarios.

R: Resultados.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente Calidad de Atención: es el servicio de calidad, aquella diferencia que hay entre la percepción real que tiene el usuario del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado con antelación, de esta forma un usuario valorará ya sea de manera negativa o positiva la calidad del servicio en el que lo que percibe que ha obtenido sean inferiores o superiores a lo que esperaban recibir, Zeithaml et al. (1988).

Variable dependiente Satisfacción de los usuarios: es la complacencia que el ciudadano manifiesta depende además de la calidad de los servicios también de lo que espera anticipadamente. El usuario se siente a gusto si la atención en servicio que le brindan le satisface lo que esperaba o mejor si excede, por ende, si lo que espera es mínimo o si el acceso es limitado podría estar satisfecho con recibir algo deficiente a que si sus expectativas fueran muy altas, Thompson (1997).

Operacionalización de las variables

Calidad e atención

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	ACCIONES ADMINISTRATIVAS	PERCEPCION	¿Cuándo usted asistió al CEM por algún tipo específico de ayuda de algún servicio que se ofrece allí, encontró la respuesta a su necesidad?	TECNICA: La Encuesta INSTRUMENTO : Cuestionario
		INFORMACION	¿Recibió usted información respecto al proceso legal que implicaría o seguiría su caso de violencia?	
			En el CEM se le explicó cuáles serían los pasos a seguir en su caso, donde iría después o qué debía hacer?	
		MEDIDAS DE PROTECCION	Se solicitaron a través del CEM medidas de protección para su caso?	
	ACCIONES LEGALES	ACOMPAÑAMIENTO LEGAL	El servicio legal del CEM acompañó su caso legal en todo momento que lo requirió (audiencias, solicitudes, etc.)?	
			La denuncia respecto de su caso, ¿se realizó con acompañamiento del CEM?	
			¿Durante su atención en el CEM se le mantuvo informada(o) acerca del avance legal de su caso?	
			Usted siempre ha sido acompañada(o) a audiencias con el abogado(a) del CEM?	
	MEDIO PROBATORIO	El área de Psicología ha elevado algún informe o evaluación de su persona como medio probatorio al juez?		
	ASIS TENCIA	REAHABILITACION FISICA Y PSICOLOGICA	De acuerdo a su caso ha sido usted referida(o) a algún servicio externo para su rehabilitación física o psicológica?	

		ASISTENCIA SOCIAL	El área de trabajo social del CEM ha realizado las gestiones sociales que usted requería para su caso?	
			La trabajadora Social del CEM ha realizado alguna visita domiciliaria para estudiar su caso?	

Satisfacción de usuarios

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	TECNICAS E INSTRUMENTO	
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA ADECUADA	El Centro de Emergencia Mujer cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa	TECNICA: La Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
	CAPACIDAD DE REPUESTAS	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El personal del Centro de Emergencia Mujer se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario		
		ATENCIÓN	¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación en el Centro de Emergencia Mujer?		
	EFICIENCIA	COMUNICACIÓN	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios		
		SERVICIAL	Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.		
		CONFIANZA			El comportamiento de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer transmite confianza
					¿Considera que el personal del Centro de Atención Mujer tiene el conocimiento para absolver consultas?

		AMABILIDAD	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente	
	EMPATIA	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza	
		CONOCE LAS NECESIDADES	Piensa usted que los servidores del Centro de Emergencia Mujer están informados de todos los procesos que se realizan.	
		SEGURIDAD	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en el Centro de Emergencia Mujer	
		FACTIBILIDAD DE LOS HORARIOS	Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer son convenientes para usted.	

3.3. Población, muestra y muestreo

Tomayo y Tomayo (1997) la población es “el total de los fenómenos o sucesos que se pueden meter a estudiarlos, donde sus características son comunes, estos se someten a ser estudiados y originándose así datos que se procesan en información que luego conforman la investigación” (p.114). La muestra estuvo compuesta por los 50 usuarios que acudieron a presentar sus denuncias sobre crimen familiar en el Centro de Emergencia Mujer. En este sentido, Hernández et al. (2006) señaló se debe usar muestreo tipo aleatorio simple y con varianza máxima, ya que es muestreo de probabilidad donde cada uno de sus elementos usa la misma posibilidad de convertirse en propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica que se realizó a las 50 mujeres que asistieron al Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar 2018.

Asimismo, se elaboró como instrumento un cuestionario, con preguntas que fueron formuladas de una manera totalmente adecuada, y se aplicaron a sujetos diferentes, es decir a los ciudadanos que usan el Centro de Emergencia Mujer del Distrito Bolívar 2018.

La encuesta, que se eligió estuvo preparada con 12 preguntas, para la primera variable de estudio llamada calidad en la atención, así como en la variable dos “Usuarios y la su satisfacción” se realizó 10 preguntas como alternativas de repuestas.

Para la validación del instrumento de recolección de datos, se calculó la confiabilidad con el Alfa de Crobach (ver anexo 03)

Su fórmula estadística es la siguiente:

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

Donde:

K	24
sumatoria de las varianzas	9.996735
variancia total	37.2244898
sección 1 k /k-1	1.043478
sección 2	0.731447368
alfa de crobach	0.763249428

Lo que se estableció con coeficiente en la muestra el coeficiente que fue establecido es completamente válido en el estudio.

3.5. Procedimientos

Se estableció las variables, se determinó la muestra de estudio, luego se elaboró la herramienta y se aplicó, después se codificó las contestaciones y se realizó el análisis para finalmente emitir las conclusiones y recomendaciones correspondientes. Se aplicó la encuesta de campo de manera directa con los usuarios de CEM.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Método deductivo: mira hacia la demostración de manera de interpretación, a través de su lógica pura, que garantiza la verdad en sus conclusiones, e invalida la lógica que haya sido aplicada, Hernández et al. (1991).

Método inductivo: se crea leyes a partir de mirar lo que sucede con los casos, a través de la forma general de comportarse, se realiza la generalización sin que a través de la lógica se consiga demostrar las leyes o conclusiones, ya que podrían ser falsas, por otro lado, aplicar parcialmente la lógica debería mantener su validez, Caballero (2000).

Análisis de logros es un método más práctico y con metodología, se realiza a través de cuadros y gráficos Excel, usar tablas, cuadros de estadística,

gráficas para mostrar lo alcanzado. Las herramientas de validación que son necesarios se solicitaron a expertos que apoyen con sus opiniones acerca del cuestionario.

3.7. Aspectos éticos.

Durante el proceso de investigación se ha producido beneficios sociales considerables y se basa en los tres principios fundamentales: Respeto por las personas, Beneficencia y Justicia, Belmont (1979).

Una vez realizado la aplicación de la encuesta, se respeta la confidencialidad de los datos registrados por los usuarios del Centro de Emergencia Mujer que participaron en la encuesta.

IV. RESULTADOS

Descripción de la Primera Variable: Calidad de Atención

Tabla 1

Dimensión Acciones Administrativas

Acciones Administrativas															
Percepción				Información								Medidas De Protección			
Cuándo usted asistió al CEM por algún tipo específico de ayuda de algún servicio que se ofrece allí, encontró la respuesta a su necesidad?				Recibió usted información respecto al proceso legal que implicaría o seguiría su caso de violencia?				En el CEM se le explicó cuáles serían los pasos a seguir en su caso, donde iría después o qué debía hacer?				Se solicitaron a través del CEM medidas de protección para su caso?			
1				2				3				4			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
40	10	0	0	31	18	1	0	42	8	0	0	50	0	0	0
80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	62.0%	36.0%	2.0%	0.0%	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

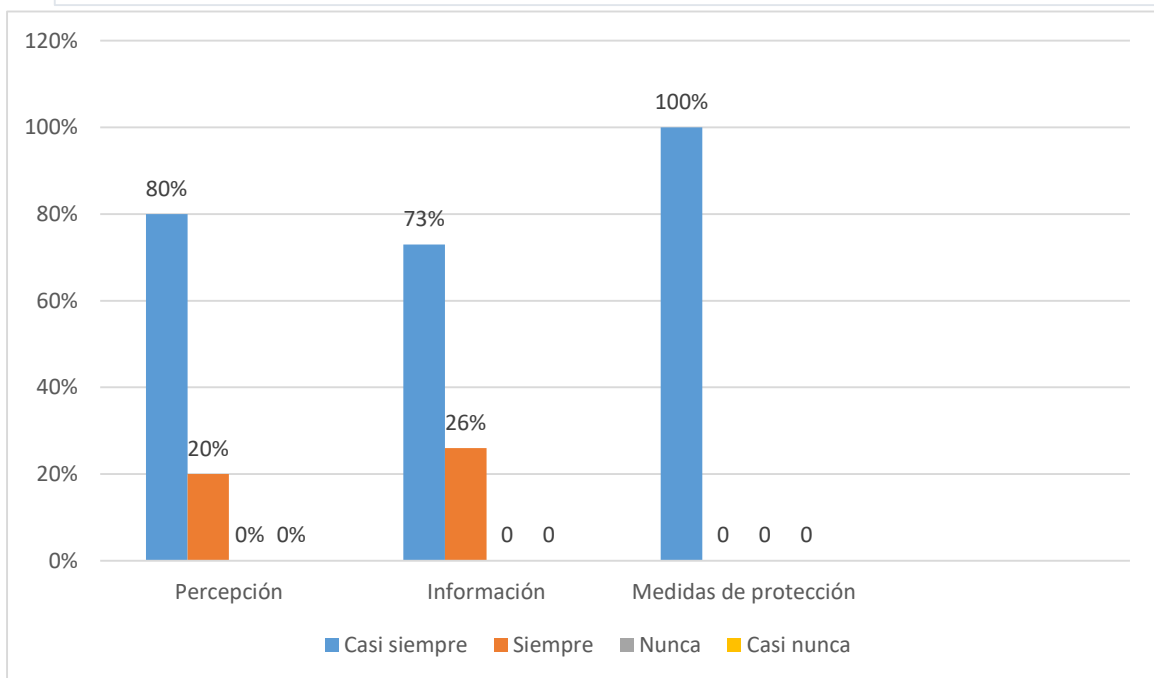
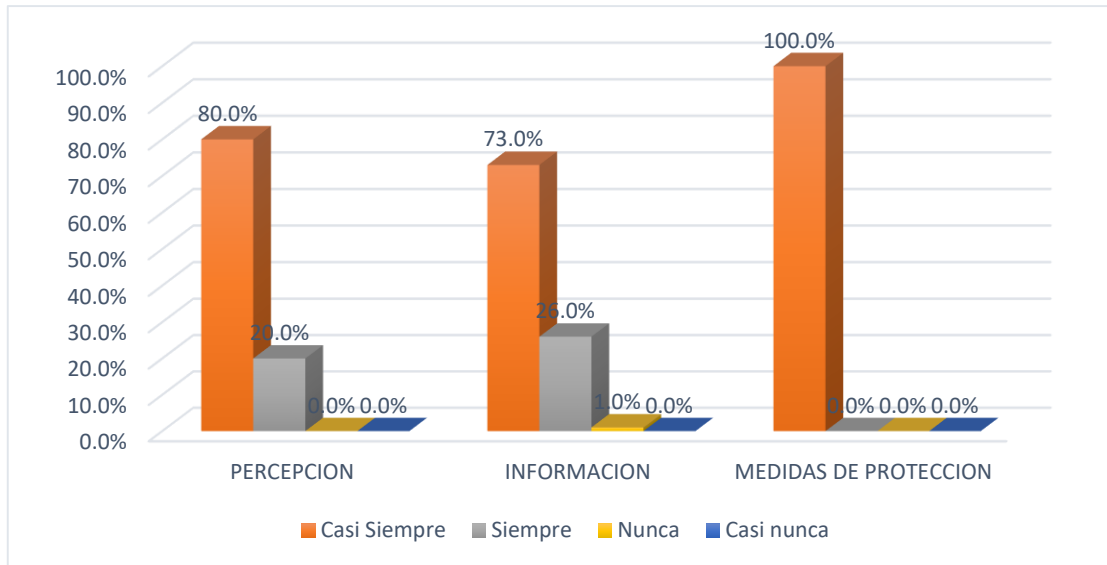
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables	Desfavorables		
Acciones Administrativas	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca
Percepción	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
Información	73.0%	26.0%	1.0%	0.0%
Medidas De Protección	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Figura 1

Dimensión Acciones Administrativas



Se han desarrollado los indicadores percepción, Información y Medidas de Protección, de las averiguaciones trabajadas podemos afirmar que:

El indicador percepción: Cuando usted asistió al CEM por algún tipo específico de ayuda de algún servicio que se ofrece allí, encontró la respuesta a su necesidad. Este el indicador es medible si el CEM reconocen las expectativas de los ciudadanos, en 100% de las repuestas que fueron positivas siendo casi siempre 80% y en el dado siempre es 20%. Indicador Información: Recibió usted información respecto al proceso legal que implicaría o seguiría su caso de crimen, En el CEM se le explicó cuáles serían los pasos a seguir en su caso, donde iría después o qué debía hacer. Dentro del indicador Información, la correcta que se le debe de dar a los usuarios sobre el procedimiento legal y los pasos a seguir de sus casos el 99% de lo respondido han sido positivas donde el casi siempre fue 80%, además el siempre de 20%. En el indicador Información, mide la información correcta que se le debe de dar a los usuarios sobre el procedimiento legal y los pasos a seguir de sus casos el 1% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 1%. Indicador medidas de protección: Se solicitaron a través del CEM medidas de protección para su caso. En el indicador Medidas de Protección, ha medido si los colaboradores del CEM solicitaron medidas de protección para sus casos, el 100% de las respuestas fueron favorables como casi siempre.

Tabla 2

Dimensión Acciones Legales

Acciones Legales																			
Acompañamiento Legal																Medio Probatorio			
El servicio legal del CEM acompañó su caso legal en todo momento que lo requirió (audiencias, solicitudes, etc)?				La denuncia respecto de su caso, ¿se realizó con acompañamiento del CEM?				¿Durante su atención en el CEM se le mantuvo informada(o) acerca del avance legal de su caso?				Usted siempre ha sido acompañada(o) a audiencias con el abogado(a) del CEM?				El área de Psicología ha elevado algún informe o evaluación de su persona como medio probatorio al juez?			
5				6				7				8				9			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
41	5	2	2	32	5	8	5	37	13	0	0	42	3	0	5	50	0	0	0
82.0%	10.0%	4.0%	4.0%	64.0%	10.0%	16.0%	10.0%	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%	84.0%	6.0%	0.0%	10.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

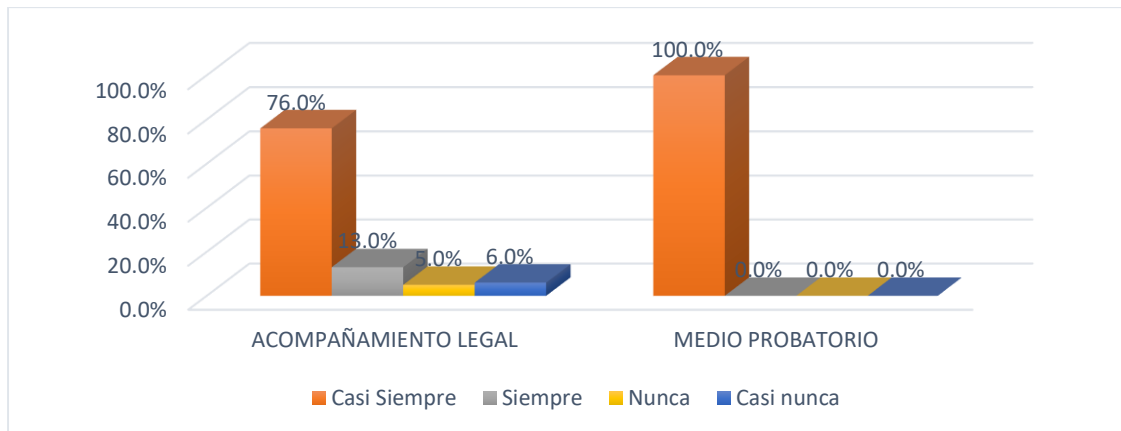
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables		Desfavorables	
Acciones Legales	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca
Acompañamiento Legal	76.0%	13.0%	5.0%	6.0%
Medio Probatorio	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Figura 2

Dimensión Acciones Legales



En la dimensión Acciones Legales del Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar, se ha desarrollado los indicadores Acompañamiento Legal y Medio Probatorio, de las averiguaciones trabajadas podemos afirmar que:

Indicador Acompañamiento Legal: El servicio legal del CEM acompañó su caso legal en todo momento que lo requirió (audiencias, solicitudes, etc), La denuncia respecto de su caso, ¿se realizó con acompañamiento del CEM y ¿Durante su atención en el CEM se le mantuvo informada(o) acerca del avance legal de su caso? En el indicador Acompañamiento Legal, mide si el CEM revelan a las expectativas de los usuarios frente a su caso que denunció si tuvo el acompañamiento legal respectivo y si se le mantuvo informado de su caso todo el tiempo, el 89% de lo que respondieron como positivo en el que el casi siempre es 76% y él siempre es el 13%. En el indicador Acompañamiento Legal, mide si el CEM reconocen las expectativas de los usuarios frente a su caso que denunció si tuvo el acompañamiento legal respectivo y si se le mantuvo informado de su caso todo el tiempo, el 11% de lo respondido fue positivo donde la respuesta nunca es 5% y luego casi nunca es 6%. Indicador Medio Probatorio: El área de Psicología ha elevado algún informe o evaluación de su persona como medio probatorio al juez. En el indicador Medio Probatorio, mide una parte importantísima del informe psicológico se elevó al juez como medio probatorio, los usuarios en un 100% respondieron favorablemente y contundentemente como casi siempre.

Tabla 3

Dimensión Asistencia Social

Asistencia Social											
Rehabilitación Física Y Psicológica				Asistencia Social							
¿De acuerdo a su caso ha sido usted referida(o) a algún servicio externo para su rehabilitación física o psicológica?				¿El área de trabajo social del CEM ha realizado las gestiones sociales que usted requería para su caso?				¿La trabajadora Social del CEM ha realizado alguna visita domiciliaria para estudiar su caso?			
10				11				12			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
39	5	0	6	0	0	50	0	0	0	50	0
78.0%	10.0%	0.0%	12.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

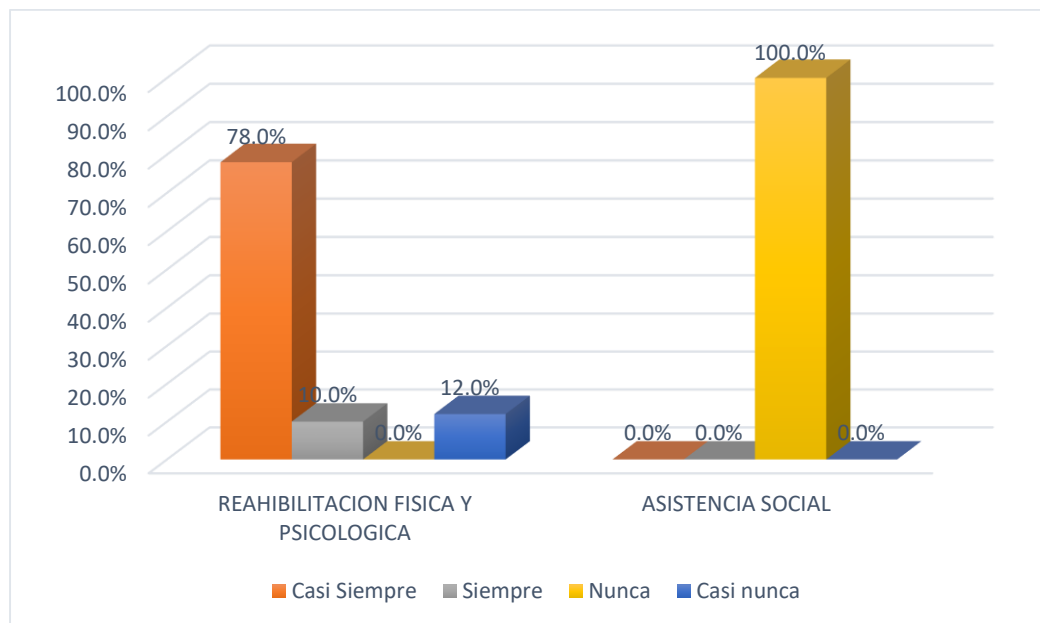
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables		Desfavorables	
	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca
Asistencia Social				
Rehabilitación Física Y Psicológica	78.0%	10.0%	0.0%	12.0%
Asistencia Social	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

Figura 3

Dimensión Asistencia Social



En la dimensión Asistencia Social del Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar, se ha desarrollado los indicadores Rehabilitación Física y Psicológica, de las averiguaciones trabajadas podemos afirmar que:

Indicador Rehabilitación Física: De acuerdo a su caso ha sido usted referida(o) a algún servicio externo para su rehabilitación física o psicológica

En el indicador Rehabilitación Física, mide si el CEM brinda un servicio de rehabilitación Física o Psicológica a los ciudadanos en 88% de los respondido fue positivo y casi siempre en 78% y él siempre es el 10%.

Indicador Asistencia Social: El área de trabajo social del CEM ha realizado las gestiones sociales que usted requería para su caso y han realizado alguna visita domiciliaria para estudiar su caso

En el indicador Asistencia Social, mide si se le brinda servicio y acompañamiento social, los usuarios en un 100% respondieron favorablemente como nunca.

Descripción de la Segunda Variable: Satisfacción de los usuarios

Tabla 4

Dimensión Elementos Tangibles

Elementos Tangibles			
Infraestructura Adecuada			
El Centro de Emergencia Mujer cuenta con todas las instalaciones, facilidades y Servicios que se necesita para sentirnos Como en casa			
13			
Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
16	16	9	9
32.0%	32.0%	18.0%	18.0%

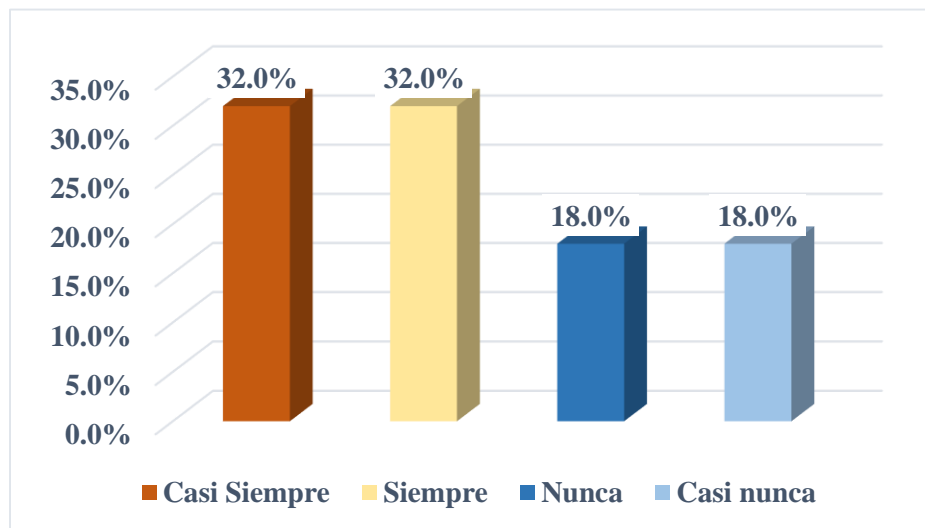
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables		Desfavorables	
Elementos Tangibles	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca
Infraestructura Adecuada	32.0%	32.0%	18.0%	18.0%

Figura 4

Dimensión Elementos Tangibles



En la dimensión Proceso de los elementos tangibles del Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar, se ha desarrollado los indicadores de arquitectura conveniente, de las averiguaciones trabajadas podemos afirmar que:

Infraestructura adecuada: facilidades y los necesarios servicios para vernos en casa.

En la arquitectura conveniente, se mide las facilidades y servicios de los usuarios perciben en CEM Bolívar el 64% de las repuestas fueron favorables donde él casi.siempre.es el 32% y él siempre.es el 32%.

En la arquitectura conveniente, se mide las facilidades y servicios de los ciudadanos perciben en CEM Bolívar el 36% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 18% y él casi nunca es el 18%.

Tabla 5

Dimensión Capacidad de Repuesta

Capacidad De Repuestas							
Solución De Problemas				Atención			
El personal del Centro de Emergencia Mujer se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación en el Centro de Emergencia Mujer?			
15				16			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre
43	7	0	0	36	14	0	0
86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%

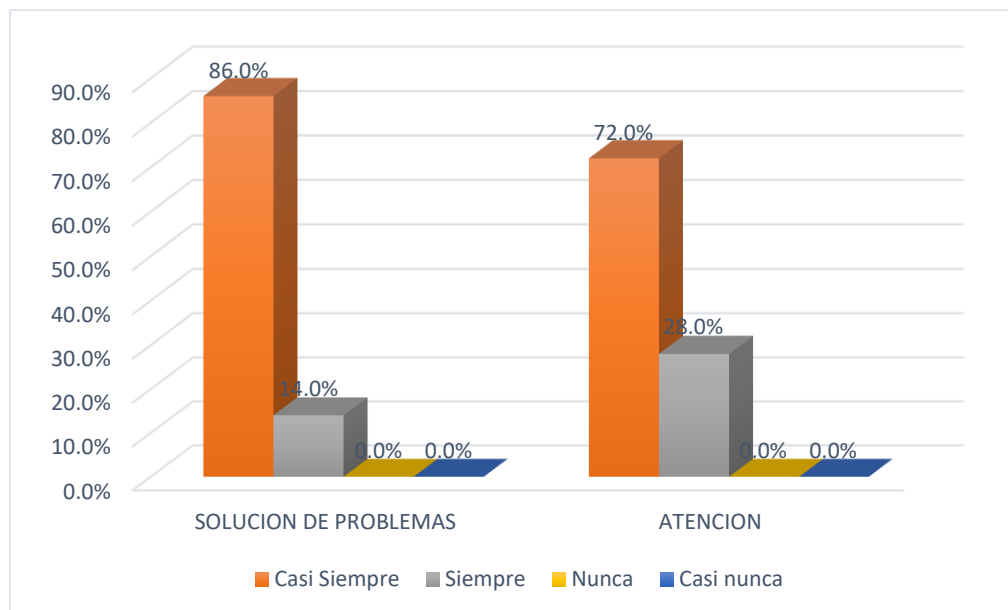
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables		Desfavorables	
Capacidad De Repuestas	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca
Solución De Problemas	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%
Atención	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%

Figura 6

Dimensión Capacidad de Repuesta



En la dimensión Capacidad de Respuesta del Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar a los ciudadanos, se ha desarrollado los indicadores Salida de Inconvenientes y atención a los ciudadanos, de las averiguaciones trabajadas, entonces decimos lo siguiente:

En el indicador Solución de Problemas: Partiendo de si el personal del Centro de Emergencia Mujer se encuentra o no en la capacidad para otorgar una excelente atención que satisfaga las expectativas de los usuarios.

Se tiene el indicador Salida de Inconvenientes, se mide si el personal del CEM se encuentra autorizado para dar una adecuada aplicación al servir a cada ciudadano el 100% de sus contestaciones han sido positivas, en el que casi siempre es el 86%, luego el siempre fue de 14%.

Indicador Atención: Respecto a tramitar su documentación, ha tenido inconvenientes en el Centro de Emergencia Mujer.

En el indicador atención, se mide la facilidad del trámite documentario del CEM de los ciudadanos el 100% de contestaciones han sido positivas, se vió el casi siempre es el 72% y él siempre es el 28%.

Tabla 6

Dimensión Eficiencia

Eficiencia

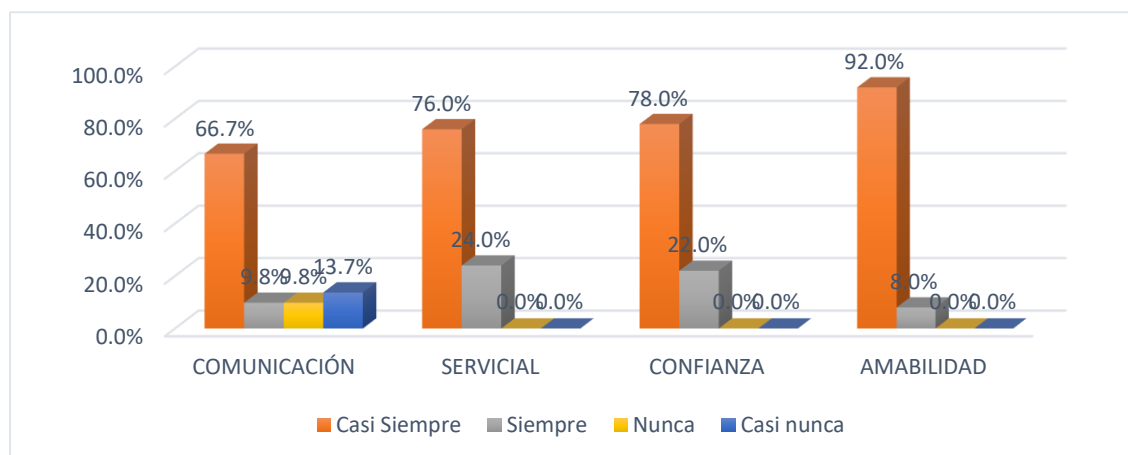
Comunicación				Servicial				Confianza								Amabilidad			
Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.				El comportamiento de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer transmite confianza				¿Considera que el personal del Centro de Atención Mujer tiene el conocimiento para absolver consultas?				Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente			
17				18				19				20				21			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
34	5	5	7	38	12	0	0	41	9	0	0	37	13	0	0	46	4	0	0
68.0%	10.0%	10.0%	14.0%	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%

Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de	Opiniones	Favorables		Desfavorables		Indicadores
	Eficiencia	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca	
	Comunicación	66.7%	9.8%	9.8%	13.7%	
	Servicial	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	
	Confianza	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	
	Amabilidad	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	

Figura 6

Dimensión Eficiencia



En la dimensión eficiencia del Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar a los ciudadanos, en este aspecto los indicadores desarrollados fueron: comunicación, Servicial; Cordialidad y Cortes, de las averiguaciones trabajadas afirmamos lo siguiente:

Respecto a Indicador de la Comunicación: los empleados de CEM suelen estar muy atareados de modo que les dificulta responder todas las inquietudes de los administrados.

Por otro lado, el Indicador Información o noticia que comunica, se mide si el personal del CEM manifiestan rápidamente a las preguntas de los ciudadanos o paran demasiados ocupados, el 76.5% de las respuestas transmitieron su incomodidad y afirmación favorable donde casi siempre es el 66.7% y siempre es el 9.8%.

En el indicador Noticia o información, se mide si el personal del CEM manifiestan rápidamente a las preguntas de los ciudadanos o paran demasiados ocupados, el 23.5% han respondido negativamente y no favorece donde nunca salió 9.8% por otro lado el nunca salió 13.7%.

Indicador Servicial: Manifiesta que los colaboradores presentan iniciativa propia para realizar su trabajo de la mejor manera.

En el indicador servicial, mide la iniciativa a cada colaborador del CEM frente a cada ciudadano el 100% de las repuestas fueron favorables donde casi siempre es 76% y siempre el 24%.

Para el Indicador de Confianza: El desenvolvimiento de cada empleado dentro del Centro de Emergencia Mujer evidencia que confiar en ellos si se puede y tiene el conocimiento para absolver consultas.

En el indicador Cordialidad, se trabaja si el colaborador del CEM comunican familiaridad y tienen conocimientos para absolver consultas, el 100% respondió a donde casi siempre es el 78% y siempre el 22%.

Indicador amabilidad, los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer están concientizados de que deben permanecer siempre dispuestos y atentos a brindar la ayuda oportuna y pertinente a los usuarios.

El indicador Cortesía, midió si los trabajadores del CEM ayudan oportuna y adecuadamente a los ciudadanos, el 100% de las repuestas fueron favorables donde casi siempre es el 92% y siempre el 8%.

Tabla 7

Dimensión Empatía

Empatía															
Atención Individualizada				Conoce Las Necesidades				Seguridad				Factibilidad De Los Horarios			
Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza				Piensa usted que los servidores del Centro de Emergencia Mujer están informados de todos los procesos que se realizan.				Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en el Centro de Emergencia Mujer				Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer son convenientes para usted.			
22				23				24				14			
Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable		Favorable		Desfavorable	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca
33	10	0	7	40	10	0	0	38	12	0	0	20	25	0	5
66.0	20.0	0.0	14.0	80.0	20.0	0.0	0.0	76.0	24.0	0.0	0.0	40.0	50.0	0.0	10.0
%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%

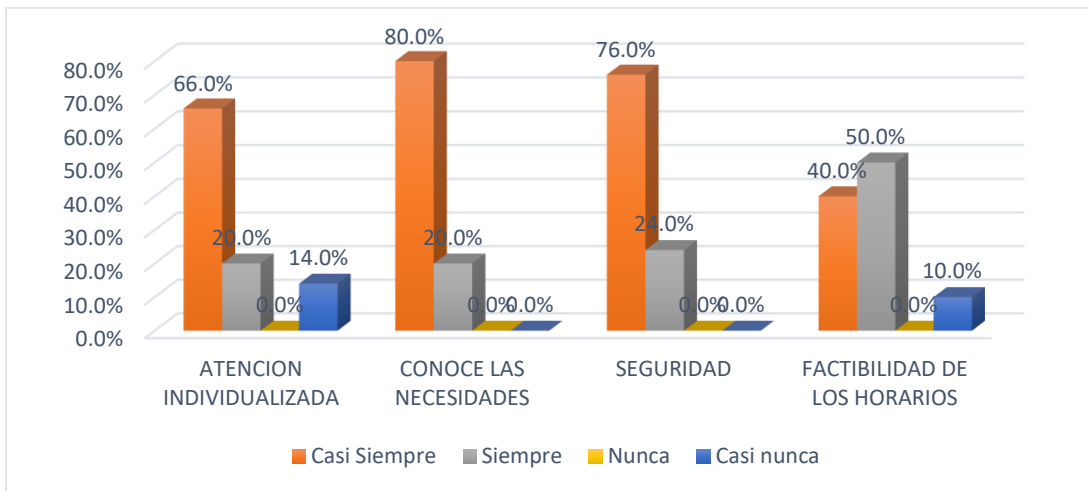
Elaboración Propia: Encuesta realizada a los Usuarios del Centro Mujer Distrito de Bolívar 2018.

Resumen de Indicadores

Opiniones	Favorables		Desfavorables	
	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca
Empatía				
Atención Individualizada	66.0%	20.0%	0.0%	14.0%
Conoce Las Necesidades	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
Seguridad	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%
Factibilidad De Los Horarios	40.0%	50.0%	0.0%	10.0%

Figura 7

Dimensión Empatía



En la empatía como dimensión de Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar a los ciudadanos, se trabajó indicadores: la atención personalizada de manera individual, si Conoce o no las Necesidades, Seguridad y Factibilidad de los Horarios; de las averiguaciones trabajadas podemos decir lo siguiente:

En el Indicador de Atención Individualizada: Para los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer si se comunica a los administrados el tiempo en que su trámite va a concluir en el tiempo que ellos están realizando.

En el Indicador de Atención Individualizada: se mide si el personal del CEM informa de manera precisa y entendible a los ciudadanos cuando concluirán su proceso que está trabajando un 86% de las contestaciones han sido positivas y el casi siempre es el 66% y el siempre es el 20%.

En el Indicador Atención Individualizada, se mide si el personal del CEM está informando a cada ciudadano cuando concluirán su proceso, donde el 14% de las respuestas fueron desfavorables denominado casi nunca.

En el indicador de si Conoces las Necesidades: Dice, Piensas que los colaboradores Centro de Emergencia Mujer informa cada detalle del proceso que realizan.

Para el indicador Conoce Necesidades, se ha medido si los empleados permanecen actualizados con la información de cada proceso que se trabaja en el CEM, el 100%

de las contestaciones fueron favorables donde él casi Siempre es el 80% y él siempre.es el 20%.

Por otro lado, el Indicador Seguridad: Los ciudadanos sienten que hay seguridad en los procesos de su trámite en el Centro de Emergencia Mujer.

En el indicador Seguridad, mide si los ciudadanos se sienten seguros al momento de pasar por cada proceso del trámite en el CEM el 100% de las respuestas fueron favorables donde el Casi siempre fue de 76% y siempre.es el 24%.

Indicador Factibilidad de los Horarios: Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer son convenientes para usted.

En el indicador Factibilidad de los Horarios, mide si los horarios satisfacen a los ciudadanos del CEM, el 90% de las contestaciones fueron favorables donde él casi siempre fue 40% y él siempre.es el 50%.

En el indicador Factibilidad de los Horarios, mide si los horarios satisfacen a los ciudadanos del CEM, el 10% de las repuestas fueron desfavorables como él casi nunca.

V. DISCUSIÓN

Primera variable: calidad de atención

Para Cruz (2009), la atención de calidad es muy equivalente a lo que percibe cada cliente en lo relacionado a la correspondencia que existe entre el desempeño de servicio propiamente dicho y lo que cada quien espera, de modo que se considera como el conjunto de elementos que se ven venir, al servicio se le considera los atributos que vienen con el, finalmente esta es comparada con lo que necesitan o esperan. Asumiendo que la calidad en algo accesible y factible de representarse el impacto en la calidad de atención se ve bien reflejado en los clientes, a la vez se considera la calidad potencial referida a lo que está en la capacidad de alcanzar un nivel alto como prestación desde la gestión de fortalezas y las oportunidades (p.12).

En la dimensión Acciones administrativas dentro del Centro de Emergencia Mujer (CEM) en Bolívar distrito es efectivo en un 99.7% en donde sus indicadores: información es el 99% y su indicador Medidas de Protección son 100% favorables, y su indicador Percepción es favorable en 100%, podemos afirmar que el Centro de Emergencia Mujer sus acciones administrativas son completamente aprobadas por sus ciudadanos.

En la dimensión Acciones Legales dentro del Centro de Emergencia Mujer (CEM) en Bolívar distrito es efectivo en un 94.5% en donde sus indicadores: Acompañamiento Legal es favorable en un 89% y el indicador Medio Probatorio es el 100% en forma contundente, podemos afirmar que el CEM dentro de sus acciones legales es completamente aceptado por sus ciudadanos.

En la dimensión Asistencia Social en el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Bolívar distrito es efectivo en un 88% en donde su indicador: Rehabilitación Física; y el indicador Asistencia Social es desfavorable en un 100% como nunca, podemos afirmar que el Centro de Emergencia Mujer debe tomar mayor interés en la Asistencia Social de los ciudadanos.

Segunda variable: Satisfacción de los usuarios

Zeithaml y Bitner (2002) indican que:

“Respecto a la complacencia del ciudadano, está relacionado al juicio de valor que se le da a los rasgos del producto o servicio, en ámbito de si el servicio o producto ha respondido a lo que necesitaba y esperaba. Manifiestan que la complacencia es una valoración realizada por el usuario final con relación al producto y/o servicio respondió favorablemente a lo que esperaba. Se asume que, si se ha fracasado en cumplir con lo esperado o necesario, entonces resulta el nivel de complacencia con tal o cual servicio”.

Para la dimensión de: Proceso de medir los elementos que sean tangibles dentro del Centro de Emergencia Mujer(CEM) Bolívar distrito es efectivo en un 64% en promedio, dentro de lo que los indicadores de arquitectura conveniente donde se ha medido la infraestructura de los ambientes y varios servicios estructurales que usan los administrados; las contestaciones fueron favorables en un 64%, y han sido desfavorables en un 36%, podemos afirmar que la arquitectura es correcta para la atención de los ciudadanos, solo debe de sostenerse y rehabilitar parte de ella

En la dimensión Capacidad de repuestas en el Centro de Emergencia Mujer(CEM) del distrito de Bolívar es efectivo en un 100% en el indicador salida de inconvenientes donde se afirma que el personal se encuentra autorizado para ejecutar un adecuado servicio al usuario: en cuanto al indicador atención del trámite documentario los ciudadanos respondieron en un 100% en forma satisfactoria, podemos afirmar que el Centro de Emergencia Mujer para la dimensión de capacidades de respuesta es totalmente recibida.

En la dimensión eficiencia en el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Bolívar distrito es efectivo en un 94.1% en todos sus indicadores: Noticia o información es el 76.5%, Servicio es el 100%, Familiaridad es el 100% y Cortesía es el 100% por lo que podemos afirmar que el Centro de

Emergencia Mujer en su dimensión de eficiencia está altamente valorado por los ciudadanos.

En la dimensión Empatía en el Centro de Emergencia Mujer (CEM) del distrito de Bolívar es efectivo en un 94% en todos sus indicadores: Atención individualizada es el 86% favorable, el indicador conoce las necesidades el 100% es favorable, el indicador Seguridad el 100% es favorable y el indicador factibilidad de los horarios el 90% es favorable y solo el 6% es desfavorable podemos afirmar que el Centro de Emergencia Mujer en su dimensión Empatía es altamente valorado por los ciudadanos

VI. CONCLUSIONES.

1. La Calidad de Atención es aceptada por el 79.4% y la Satisfacción de Los Usuarios es aceptada por un 88%, de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Bolívar - Libertad, por lo tanto, existe una relación significativa en un promedio de 83.7%, entre ambas variables, el coeficiente de alfa de crobach es el 0.763249428 por lo que se confirma nuestra hipótesis.
2. El Grado de la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios en el Centro Emergencia Mujer Bolívar – La Libertad 2018, es muy significativa porque en ambas variables su aceptación es favorable en un 83.7%
3. El Grado de la variable Calidad de atención es del 79.4% y tiene su fortaleza en sus indicadores: información es el 99%, Medidas de Protección es el 100%, Percepción es el 100%, Acompañamiento Legal es el 89% y Probatorio es el 100% y Rehabilitación Física es el 100%
4. El Grado de la variable Calidad de atención tiene sus debilidades en su indicador Asistencia Social en un 100%.
5. El Grado de la Variable Satisfacción de los Usuarios es de un 88% y tiene sus fortalezas en sus indicadores: infraestructura adecuada que mide las instalaciones y servicios de uso de los usuarios las respuestas han salido favorables en un 64%, solución de problemas 100%, atención 100%, Comunicación es el 76.5%, Servicio es el 100%, Confianza es el 100% y Amabilidad es el 100% Atención individualizada es el 86% Seguridad el 100% y el indicador factibilidad de los horarios el 90%

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Centro de Emergencia Mujer del Distrito de Bolívar – La libertad, debe dimensionar su asistencia social los usuarios no gozan de esos servicios.
2. Se recomienda al Centro de Emergencia Mujer promover con mayores eficiencias la importancia del CEM, en las mujeres como medio para protegerlas, asesorarlas y acompañarlas.

REFERENCIAS

- Aráuz, Ramírez y Reyes (2013) “Impacto Social de la Ley Integral contra la violencia hacia las mujeres Ley 779, en la atención que la Comisaria de la Mujer y la Niñez implementa en el municipio de León”, Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, León – Nicaragua. Recuperado de: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/3118/1/225322.pdf>
- Asseo, C. (2018) Tesis “Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo -2017”, Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1
- Atiencia, K. (2013) “*Mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito 2013*”, Universidad Técnica Particular de Loja, Área Biológica. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9145/1/Atiencia_Vega_Karina_Del_Rocio.pdf
- Borja Albi, A., & Del Pozo Triviño, M. (2018). Diálogo Multidisciplinar en Violencia De Género: Profesionales De La Justicia E Intérpretes. *Revista de Lengua i Dret*, 69, 103–118. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3040>
- Brito Herrera, B. E., Valencia Vargas, V. Y., Troya Terranova, K. T., & Maldonado Manzano, R. L. (2020). Utilización del sistema penal por mujeres víctimas de violencia de pareja. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–14.
- Cruz. F. (2009) “Evolución histórica de los costos de calidad”. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/evolucion-historica-de-los-costos-de-calidad.htm>
- De Souza, L., & Cortez, M. B. (2014). A Delegacia da Mulher perante as normas e leis para o enfrentamento da violência contra a mulher: um estudo de caso. *RAP: Revista Brasileira de Administração Pública*, 48(3), 621–639. <https://doi.org/10.1590/0034-76121141>

- Del Pino Espejo, M. J., Sánchez-Tovar, L., Soto Arango, D. E., & Villalba, K. (2021). Addressing gender-based violence in Peru: Citizenship and critical issues. The Women's Emergency Center (CEM) technicians' point of view. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 23(37), 233–258. <https://doi.org/10.19053/01227238.13960>
- Flores, N. (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", Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5930/FLORES_ARCE_NORA_EXPECTATIVAS_DEMANDAS.pdf?sequence=1
- Gonzales, J. & Garrido, M. (2015) "Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España: validación del Sistema VioGen. *Anuarios de Psicología Jurídica*" 25, 29 – 38. doi: 10.1016/j.apj.2015.02.003.
- Hernández Sampier, R. Fernández Collado, C, Baptista Lucio, C. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México, Pág. 9-20
- Kofi A. (2011) "La más vergonzosa violación de los derechos humanos - secretario general de las Naciones Unidas". Recuperado en: <https://www.ellitoral.com.ar/corrientes/2011-11-24-21-0-0-la-mas-vergonzosa-violacion-de-los-derechos-humanos>
- Mora Anto, A., Román Muñoz, M., & Varela Martínez, V. (2015). Atención integral a los problemas de convivencia familiar, en una comisaría de familia de la ciudad de Cali. *Diversitas* (17949998), 11(1), 99–111. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2015.0001.07>
- OVIEDO, Gilberto Leonardo (2004) "La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt". *Revista No 18*. agosto 2004.
- Pinett y Condori (2014) "Calidad percibida del servicio del Centro Emergencia Mujer Puente Piedra 2014", Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4418/Llanto_CRP-Condori_SLP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pizzo, M. (2013). "Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple. Thompson - 1997"
- Quaresma da Silva, D. R., da Silva, K. D., & dos Santos Souza, M. R. (2021). Palácio do Planalto e Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos: Sexualidade e Gênero. *Ciencia & Tropico* (03042685), 45(1), 115–123. [https://doi.org/10.33148/cetropicov45n1\(2021\)art7](https://doi.org/10.33148/cetropicov45n1(2021)art7)
- Rojas (2010). Discurso en conmemoración del Día Internacional de la Mujer- Presidenta de la Comisión de Equidad y Género de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V Legislatura. Recuperado en: <http://aldf.gob.mx/archivo-3517ecfaca95c374cfbb8df81abf1531.pdf>
- Rosser, Suriá, Villegas y otros (2013) ¿Qué atención reciben los menores expuestos a violencia de género en los centros de acogida? Universidad de Alicante – España. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/26875/1/Atencion_menores_victimias_violencia_genero.pdf
- Ruiz, M. (2016) Denuncias por violencia familiar registrado por la PNP en la jurisdicción de la región policial Trujillo. La libertad. Región policial la Libertad.
- Sureschandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002) EL ESFUERZO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU COMUNICACION EN INTERNET: EL CASO DE LAS EMPRESAS DEL FORO DE MARCAS RENONBRADAS ESPAÑOLAS. *El esfuerzo en responsabilidad social y su comunicacion*, 16(4), 363-379. Recuperado el 02 de junio de 2018, de http://www.academia.edu/24321922/el_esfuerzo_en_responsabilidad_social_y_su
- Trucios, J. (2014) Tesis: "Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010". Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1326/Tesis%20P>

osgrado%20Violencia%20-
%20Trucios%20De%20la%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Zafra, K. (2015) “Los centros emergencia mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de sucre – Ayacucho”, Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6424/ZAFRA_CORDOVA_KARLA_CENTROS_EMERGENCIA_MUJER.pdf?sequence=1
- Zeithmal, V. y Bitner, M. (2000). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (1.e ed.). Madrid. Edit. McGraw- Hill, p 747.

ANEXOS

ANEXO 01 ENCUESTA QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO CENTRO DE EMERGENCIA MUJER BOLÍVAR – LA LIBERTAD - 2018

FECHA: ___/___/_____ Sexo: M F

Estimada(o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su aceptación o no de las acciones que realiza el CEM Bolívar – La Libertad a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión que permita desarrollar y ejecutar un programa que posibilite la transformación cualitativa de los servicios CEM.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

Nº	PREGUNTAS	VALORACION			
		1	2	3	4
1	¿Cuándo usted asistió al CEM por algún tipo específico de ayuda de algún servicio que se ofrece allí, encontró la respuesta a su necesidad?				
2	Recibió usted información respecto al proceso legal que implicaría o seguiría su caso de violencia?				
3	En el CEM se le explicó cuáles serían los pasos a seguir en su caso, donde iría después o qué debía hacer?				
4	Se solicitaron a través del CEM medidas de protección para su caso?				
5	El servicio legal del CEM acompañó su caso legal en todo momento que lo requirió (audiencias, solicitudes, etc)?				
6	La denuncia respecto de su caso, ¿se realizó con acompañamiento del CEM?				

7	¿Durante su atención en el CEM se le mantuvo informada(o) acerca del avance legal de su caso?				
8	Usted siempre ha sido acompañada(o) a audiencias con el abogado(a) del CEM?				
9	El área de Psicología ha elevado algún informe o evaluación de su persona como medio probatorio al juez?				
10	De acuerdo a su caso ha sido usted referida(o) a algún servicio externo para su rehabilitación física o psicológica?				
11	El área de trabajo social del CEM ha realizado las gestiones sociales que usted requería para su caso?				
12	La trabajadora Social del CEM ha realizado alguna visita domiciliaria para estudiar su caso?				

ANEXO 02

ENCUESTA QUE MIDE LA SASTIFACCION DE LOS USUARIOS

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

o	PREGUNTAS	VALORACION			
		1	2	3	4
1	El Centro de Emergencia Mujer cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa				
2	Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer son convenientes para usted.				
3	El personal del Centro de Emergencia Mujer se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				
4	¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación en el Centro de Emergencia Mujer?				
5	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				
6	Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.				
7	El comportamiento de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer transmite confianza				
8	¿Considera que el personal del Centro de Atención Mujer tiene el conocimiento para absolver consultas?				
9	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente				
10	Los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza				
11	Piensa usted que los servidores del Centro de Emergencia Mujer están informados de todos los procesos que se realizan.				
12	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en el Centro de Emergencia Mujer				

ANEXO 03
ALFA DE CROBANCH

P R E G U N T A S																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
8	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
9	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	31
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	34
11	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	36
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	36
13	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	38
14	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	40
15	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	44
16	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	45
17	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	44
18	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	3	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	44
19	2	2	1	1	2	2	1	4	1	4	3	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	48
20	2	2	2	1	2	2	1	4	1	4	3	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	44
21	2	2	1	1	2	2	1	4	1	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	44
22	2	2	1	1	2	2	1	1	1	4	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	46
23	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	44
24	2	2	1	1	4	3	1	4	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	43
25	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	44

29	2	2	1	1	1	4	2	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4
30	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4
31	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3
32	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3
33	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3
34	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3
35	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3
36	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3
37	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
38	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3
40	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
Sumatoria	0.290	0.2514	0.1371	-	0.5751	1.1445	0.2404	0.8473	-	0.9882	-	-	1.5857	0.6829	0.1225	0.2510	1.1820	0.02057	0.02290	0.0751	1.0976	0.2057	0.2220	9.9673	

ANEXO 04

Juicio de Expertos

ANEXO
JUCIO DE EXPERTOS
VALIDACION DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE
Calidad de Atención

Encuesta que será aplicada a c

INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de repuesta, según los criterios que a continuación se detalla.

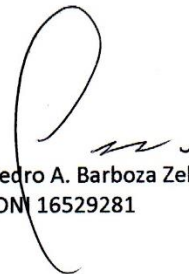
Las Categorías a evaluar son: Redacción, contenido y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	x				
2	x				
3	x				
4	x				
5	x				
6	x				
7	x				
8	x				
9	x				
10	x				
11	x				
12	x				

Nombres y Apellidos: PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA

Grado Académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma:



Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada
DN 16529281


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: **Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada**, identificado con DNI N° 16529281 de profesión Contador Público, con el grado de **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**, ejerciendo actualmente como **DOCENTE, en la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación Encuesta que será aplicada a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Distrito de Bolívar – La Libertad 2018, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ITEMS				X
Amplitud del Contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chiclayo, enero del 2019


Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada
DNI 16529281

ANEXO
JUCIO DE EXPERTOS
VALIDACION DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Encuesta que será aplicada a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Distrito de Bolivar – La Libertad 2018

INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detalla.


Las Categorías a evaluar son: Redacción, contenido y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	x				
2	x				
3	x				
4	x				
5	x				
6	x				
7	x				
8	x				
9	x				
10	x				
11	x				
12	x				

Nombres y Apellidos: PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA

Grado Académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma:


Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada
DNI 16529281

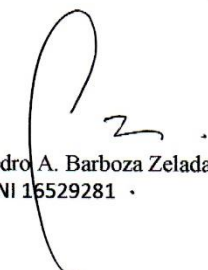
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: **Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada**, identificado con DNI N° 16529281 de profesión Contador Público, con el grado de **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**, ejerciendo actualmente como **DOCENTE, en la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación Encuesta que será aplicada a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Distrito de Bolivar – La Libertad 2018, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ITEMS				X
Amplitud del Contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chiclayo, enero del 2019


Dr. CPC. Pedro A. Barboza Zelada
DNI 16529281



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Aurelio Ruiz Pérez, Asesor del Taller de Actualización de Tesis y Revisor de la Tesis de la ex estudiante Br. David Misael Guerrero Quinde, titulada:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Centro Emergencia Mujer distrito de Bolívar – La Libertad 2018.

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 11 % verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 22 de febrero de 2019.


Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ

DNI: 16545294