



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un  
Centro de Emergencia Mujer - Chimbote, 2023

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

**AUTORA:**

Velasquez Paz, Lucero Tatiana (orcid.org/0000-0001-7678-6255)

**ASESORES:**

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedicada a mis ancestros, abuelos, padres y hermanos, por ser la raíz de mi árbol.

Dedicada a mí esposo, por ser mi compañero, hijos, y legado por venir, para que recuerden siempre que el estudio, es la clave del éxito.

Lucero Tatiana

## **AGRADECIMIENTO**

A los usuarios, víctimas de violencia, que alzan su voz ante el maltrato, que buscan incesantemente apoyo, y que recuerdan siempre que nada justifica la violencia.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer- Chimbote, 2023", cuyo autor es VELASQUEZ PAZ LUCERO TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 13-01-2024 21:00:08
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 13-01-2024 21:23:56

Código documento Trilce: TRI - 0732045



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VELASQUEZ PAZ LUCERO TATIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer- Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LUCERO TATIANA VELASQUEZ PAZ DNI: 72907211 ORCID: 0000-0001-7678-6255	Firmado electrónicamente por: LVELASQUEZPAZ el 08-01-2024 18:45:02

Código documento Trilce: TRI - 0725804

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DEL CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIONES	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población –Usuarios del CEM Noviembre 2023	17
Tabla 2. Nivel de valoración de la variable gestión de calidad del servicio y sus dimisiones.	21
Tabla 3. Nivel de gestión de calidad en el servicio que presta el CEM	23
Tabla 4. Análisis de nivel de la gestión de calidad en el servicio del CEM, según indicadores	25
Tabla 5. Niveles de gestión de calidad en el servicio, según género de los usuarios.	26
Tabla 6. Niveles de gestión de calidad en el servicio, según rango de edad de los usuarios.	26
Tabla 7. Pregunta 1 de entrevista a personal del CEM.	28
Tabla 8. Pregunta 2 de entrevista a personal del CEM	28
Tabla 9. Pregunta 3 de entrevista a personal del CEM	29
Tabla 10. Pregunta 4 de entrevista a personal del CEM	29
Tabla 11. Pregunta 5 de entrevista a personal del CEM	30
Tabla 12. Pregunta 6 de entrevista a personal del CEM	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estadígrafos de la gestión de calidad en el servicio del CEM	23
Figura 2. Niveles de gestión de calidad en el servicio según dimensiones de estudio	24



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar los factores que condicionan la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer-Chimbote, 2023. Para el desarrollo del presente estudio, se utilizó la metodología de tipo básico con enfoque mixto, nivel de alcance descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 45 usuarios del Centro de Emergencia Mujer que recibieron atención en el mes de noviembre. Para la parte cuantitativa se utilizó un cuestionario, cuya fue de 0.817 (muy alto), y para el análisis cualitativo se empleó la guía de entrevista, aplicada a 05 trabajadores del CEM, de las diversas áreas que brindan atención a los usuarios, empleándose el análisis categorial. Respecto a los resultados, se encontró que existía una tendencia estadística clara de valorar como regular la gestión de calidad en el servicio; y del mismo modo se encontró una tendencia por parte de los usuarios independientemente de su género y grupo etario en considerar regular la gestión de calidad en el servicio, y finalmente se identificó problemas de excesiva carga de trabajo, pobre infraestructura que genera falta de privacidad para el usuario, falta de equipos tecnológicos modernos y falta de liderazgo de organismos superiores. Finalmente, se concluyó que los factores que condicionan la gestión de calidad del servicio del CEM, son inadecuada infraestructura, deficiente capacidad de liderazgo y directivas que faciliten el trabajo, escaso personal para atender a todos los usuarios, y estrés laboral en los trabajadores involucrados.

**Palabras clave:** Centro de emergencia mujer, factores condicionantes, gestión de calidad del servicio.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the factors that condition the quality management of the service of the Women's Emergency Center of Chimbote, 2023. For the development of this study, the basic type methodology was used with a mixed approach, level of descriptive scope, and non-experimental design. The sample was made up of 45 users of the Women's Emergency Center who received care in the month of November. For the quantitative part, a questionnaire was used, which was 0.817 (very high), and for the qualitative analysis, the interview guide was used, applied to 05 CEM workers, from the various areas that provide care to users, using the categorical analysis. Regarding the results, it was found that there was a clear statistical tendency to value quality management in the service as regular; and in the same way, a tendency was found on the part of users, regardless of their gender and age group, to consider regulating quality management in the service, and finally problems of excessive workload, poor infrastructure that generates lack of privacy for the lack of modern technological equipment and lack of user leadership from higher organizations. Finally, it was concluded that the factors that condition the quality management of the CEM service are inadequate infrastructure, poor leadership capacity and directives that facilitate the work, insufficient personnel to serve all users, and work stress in the workers involved

**Keywords:** Women's emergency center, conditioning factors, service quality management.

## I. INTRODUCCIÓN

La relevancia social de asegurar el logro del éxito a largo en una entidad es manifestada mediante la administración en su calidad de servicio, que se encarga de garantizar que los servicios satisfagan los requerimientos y expectativas de los usuarios, promoviendo su fidelidad (López y Vega, 2017), en base a las políticas públicas que garantizan los derechos fundamentales de los ciudadanos (Camarasa, 2004). Este tipo de gestión implica planificar, controlar y mejorar los procesos y prácticas en el ejercicio de brindar servicios públicos o privados con lo que asegura la satisfacción de los clientes (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, 2022); ya que, según indica Acosta et al. (2022) hay una necesidad importante de cubrir la satisfacción del usuario en una base eficiente y competitiva.

Actualmente, una deficiente gestión al momento de buscar la calidad en el cumplimiento de los servicios, conlleva que se denote insatisfacción del cliente, pérdida de confianza en las organizaciones y reducción en su lealtad; lo que afecta la reputación. Como el panorama presentado en los centros de atención hacia mujeres y poblaciones vulnerables.

En el marco internacional, México necesita fortalecer su servicio, debido a la falta de infraestructura para atender de forma inmediata a usuarias violentadas en los denominados centros de justicia que son exclusivo para mujeres (Pérez, 2021). Por su parte, Delgadillo y Miranda (2022) han identificado en Chile problemas en el conocimiento y expectativas de las personas, en especial de las usuarias que acuden a un centro de atención para mujeres y necesitan brindan información privada de sus casos de violencia. Brasil presenta otro factor que condiciona la calidad, esto es el identificar el valor del servicio y su modo de entregarlo, ya que lo proporcionado es realmente precario. Rodríguez (2020), señala que no se le puede proveer de servicios básicos o internet si es que la víctima de violencia lo solicitara. Asimismo, Torres (2021) señala el compromiso de la Alta Dirección como factor condicionante en el país de Colombia, debido a la poca implementación de espacios apropiados que resuelva las necesidades de los usuarios en su atención. Finalmente, En Bolivia, Yujra (2021) detalla los errores en lograr realizar la métrica y posterior evaluación de la calidad en servicio, lo cual es algo indispensable, ya

que el servicio ofrecido no brinda la eficacia necesaria por no contar con el personal profesional mínimo completo en todo el horario laboral, sucediendo que algunas víctimas dejaron la prosecución de su denuncia ya que no se encontraba el personal idóneo para la atención necesaria y el acompañamiento de su caso a la hora que se presentaron.

Similar situación es palpada a nivel nacional, ya que el aforo limitado de ambientes para la atención que se brinda en el CEM de Chiclayo afecta la identificación del valor del servicio y su manera de proporcionarlo, teniendo, incluso que casos de violencia extrema a ONGs cercanas (Carrión, 2021). Por su parte, Orihuela (2021) señala una grave falta en el ejercicio del líder y cultura de la Alta Dirección que, a pesar de haber identificado la necesidad tanto para ancianos como personas con discapacidad de contar con ascensores en su centro de atención. En ese sentido, la defensoría del Pueblo (2019) indica que el recinto de atención a las féminas y personas vulnerables en Huallaga no hay luz eléctrica en todos los ambientes, no cuenta con una rampa de desplazamiento para personas con discapacidad, no hay el servicio de agua, haciendo insostenible el uso de los servicios higiénicos. Finalmente, la baja identificación del valor del servicio no ha permitido establecer horarios idóneos que cumplan con satisfacer los requerimientos de las mujeres y personas vulnerables que buscan ayuda en el centro de atención mujer de Tarapoto, donde Herrera (2020) señala que las usuarias y usuarios no encuentran quien reciba su denuncia o atienda algo específico de su caso pues no es su horario de atención.

A nivel local, y respecto a la problemática centrada en el objeto de estudio, el Centro de Emergencia Mujer Regular, ubicado en la ciudad Chimbote, el cual, durante el año 2023, ya se viene atendiendo 400 casos, entre mujeres, adolescentes, adultos mayores violentados y personas en estado de vulnerabilidad (MIDIS, 2022), trabajando de modo multidisciplinario y haciendo seguimiento continuo para brindar una buena gestión de calidad de servicio. Sin embargo, existen síntomas reflejantes de la situación problemática, como el hecho que se necesita fortalecer el servicio, mediante la infraestructura (Culi y Rosales, 2022), ya que la sala de espera es pequeña y los servicios higiénicos no están disponibles para los usuarios. Asimismo, existen diversas fallas y errores en poder conocer

realmente las percepciones y expectativas, específicas de los individuos, ya que hay poca comodidad del usuario dentro de las instalaciones (López, 2019); entre ellos el uso de equipos tecnológicos modernos. Estos podrían ser los factores que condicionan la gestión de calidad de un Centro de Emergencia Mujer-Chimbote y otros que se buscan establecer con esta investigación.

Las razones para dar una validación del estudio son claras: Existe una situación problemática con respecto a los factores envueltos dentro del servicio a las usuarias en los recintos de emergencia para mujeres y poblaciones vulnerables a nivel mundial, nacional y en la localidad (UNICEF, 2020), la cual es posible mediar con la internalización de la gestión de la calidad y el devenir teórico. Asimismo, se busca el alineamiento con la política de la mejora en las prácticas gubernamentales, normada en el año 2019 (Secretaría de Gestión Pública, 2019). En última instancia, y con igual grado de relevancia, se plantea la imperiosa necesidad de causar un efecto positivo en la resolución de los desafíos que afectan a quienes buscan ayuda en la institución (Programa Nacional Aurora, 2016). Estas 3 situaciones pilares denotan claramente por qué debe investigarse. Es por lo indicado el planteamiento del siguiente problema: ¿Cuáles son los factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio en un Centro de Emergencia Mujer - Chimbote, 2023?

Por lo tanto, el presente estudio fundamenta su justificación en un enfoque que abarca los ámbitos teórico, práctico y social. Desde una perspectiva teórica, el presente estudio busca satisfacer el vacío teórico existente, del tema, enfocado hacia los centros de emergencia mujer y personas vulnerables, sobre todo al localizado en Chimbote, cuyos resultados, podrán ser incorporados como conocimiento de la gestión de dicha institución. La fundamentación práctica reside en la imperante necesidad de optimizar la gestión de calidad de los servicios proporcionados por instituciones públicas. En este sentido, resulta crucial hallar los elementos que impactan en dicha gestión, con el propósito de formular recomendaciones apropiadas. La justificación social encuentra su sustento en la premisa de que el CEM Chimbote, puede incorporar los resultados de este estudio en el ejercicio de su servicio, ya que esto será en beneficio tanto del personal involucrado en el desarrollo que debería ser de forma integral en la calidad en un CEM, así también de los que acuden al centro. Además, ha de tenerse en cuenta

que el impacto no será solo en la unidad de análisis (CEM Chimbote), sino que puede ser utilizado para todos los CEM a nivel nacional. Y, por último, la justificación metodológica se basa en que los instrumentos, debidamente validados y con alto nivel de confiabilidad, puedan utilizarse en demás investigaciones referente a la gestión de calidad de servicios en los centros de atención mujer y personas vulnerables.

Se formuló como objetivo general lo siguiente: Establecer los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023. Y como objetivos específicos: Describir la gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, según dimensiones de estudio; Describir la gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, según variable de caracterización; Identificar los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, según la percepción de los trabajadores y usuarios del CEM.

La presente investigación es un estudio descriptivo cuyo objetivo es recoger información esencial para describir fenómenos aún poco conocidos, por lo que no se requerirá de hipótesis la presente investigación como en los estudios cuyo objetivo es la investigación de relaciones causales (Icart y Canela, 2018).

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones abordadas por otros investigadores, se tiene como estudios a nivel nacional que, Ubaldo (2019) en la elaboración de su artículo científico buscó hallar los determinantes que condicionan la calidad en el servicio que se proporciona al asegurado en un hospital de Huaraz. Llevó a cabo una investigación de enfoque mixto, no-experimental, para ello utiliza una cantidad de 10 pacientes, entrevistándolos, a fin de recabar información. Como resultado, los encuestados manifestaron una baja costumbre de calidad puesta al servicio de los asegurados, observándose la incomodidad de los médicos, a la repregunta por tratar de entender mejor los diagnósticos. Además, los pacientes observaron un descuido de líder y cultura de la Alta Dirección administrativa en cuanto a poder implementar los insumos vitales para proporcionar una calidad de servicio en el hospital. Este antecedente se relaciona con el primer objetivo específico y las dimensiones de estudio.

Bao et al. (2020), en la elaboración de su artículo científico, plasmó entre sus objetivos determinar la calidad de servicio, que los ciudadanos de Huánuco pueden percibir, para ello, utilizó un modelo cuantitativo, correlacional y transversal en una cantidad de 147 usuarios, los cuales respondieron un cuestionario que recogiera los datos. Entre los resultados se encontró como regular el fortalecer el servicio y su característica de elementos tangibles (26.5%); además de regular el conocimiento de los requerimientos y expectativas de los individuos a través de la credibilidad y confianza (29.3%). Este antecedente se relaciona con el tercer objetivo específico y la percepción de los usuarios.

Montañez (2019) en su tesis, tuvo en uno de sus propósitos delimitar los motivos condicionantes acerca de la Calidad del Servicio de Salud en el hospital de Caraz. Para su investigación realizó un estudio mixto, explicativo y no experimental, donde hizo una entrevista a 4 versionantes que contaban con conocimiento en gestión con cargos actualmente dentro de la institución y un cuestionario a 111 usuarios. Como resultado se obtuvo que el valor del servicio es malo de acuerdo a los usuarios, debido al incumplimiento de procedimientos, además de un servicio poco empático, uso de celulares mientras son atendidos. Además, hay poca importancia en los requerimientos y expectativas de los individuos, al no ser

atendidos en el idioma quechua, insatisfacción durante su atención al ser vulnerada su privacidad por los practicantes. Finalmente, el fortalecimiento del servicio fue regular en lo que respecta a la infraestructura y los mobiliarios del hospital. Este antecedente se relaciona con el tercer objetivo específico y la percepción de los trabajadores.

Chinchayán (2017), en su tesis analizó la calidad del servicio que se ejerció durante el desarrollo de DNI en el RENIEC. La metodología utilizada fue cuantitativa y transversal, con una cantidad de 281 beneficiarios que completaron cuestionarios. Los resultantes revelaron que el 10.0% calificó el servicio como "regular", el 60.1% como "bueno" y el 29.9% como "muy bueno". Los factores que afectaron la calidad incluyeron el conocimiento de expectativas- necesidades de los beneficiados con sus procesos inadecuados (50%) y actitudes poco favorables del personal (30%). Otro factor es el fortalecimiento del servicio sobre la infraestructura (10%); y finalmente, la cultura en el servicio a las personas, considerando los malos horarios de servicio (8%) y falta de atención a las inquietudes del personal (2%). Este antecedente se relaciona con el segundo objetivo específico y sus variables de caracterización.

Con respecto a investigaciones internacionales, Sugiarto y Octaviana (2021), en su artículo tuvo dentro de sus objetivos de estudio la calidad de servicios ofrecidos en un banco de Indonesia. Para ello, su investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional tuvo 96 usuarios como muestra, utilizando como instrumento el cuestionario. Entre sus resultados más importantes en el aspecto de fortalecer el servicio, el 6.2% estuvieron en desacuerdo, 14.6 % fueron neutrales, 66.7% estuvieron de acuerdo y 12.5% estuvieron muy de acuerdo con el servicio proveído. En otro resultado 14.6% están fuertemente en desacuerdo, 2.8% estuvieron en desacuerdo, 10.4% fueron neutrales, 59.7% estuvieron de acuerdo y 12.5% estuvieron muy de acuerdo que los edificios les hacen sentir cómodos. En lo referente a identificar el valor del servicio, 8% estuvieron en desacuerdo, 12.5% fueron neutrales, 59.4% estuvieron de acuerdo y 20.1% estuvieron muy de acuerdo que la actitud amistosa del empleado hace que se sienta cómodo. Respecto al Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, 4.2% fueron neutrales, 63.6% estuvieron de acuerdo y 32.2% estuvieron muy de acuerdo de la disposición de los



empleados para dar respuesta a las dudas de los beneficiarios. En otro resultado 6.2% fueron neutrales, 73.3% estuvieron de acuerdo y 20.5% estuvieron muy de acuerdo con el servicio prestado durante la solución de problemas. Este antecedente se relaciona con el tercer objetivo específico y la percepción de los usuarios.

Robles y Ascencio (2020) en su tesis, llevaron a cabo un examen basado en la calidad del servicio brindado a las afectadas de agresión doméstica que buscan protección en las Comisarías de Familia de Cartagena. El enfoque metodológico empleado en esta investigación se basó en un análisis cualitativo, el cual implicó la realización de entrevistas con un grupo de diez mujeres. Dentro de los hallazgos de mayor relevancia, se identificaron dos problemáticas significativas que impactan en la calidad. En primer lugar, se destacó que estas mujeres no percibían una adecuada sensación de protección por parte de las autoridades después de haber acudido a la comisaría para reportar la violencia doméstica. Asimismo, se evidenció una carencia notable de sensibilidad en la atención proporcionada hacia la problemática que enfrentaban. Este antecedente se relaciona con el tercer objetivo específico y la percepción de los trabajadores.

Lee y Seong (2020) prepararon un estudio en la República de Corea que examinaba las repercusiones sobre la calidad del servicio y satisfacción en la República de Corea del Sur. Su enfoque cuantitativo y correlacional, se aplicó un instrumento sobre 252 usuarios. Los hallazgos mostraron que existen desafíos significativos basado a la temática de la calidad, siendo principalmente la falta de recopilación de información detallada sobre la afectación de saber las necesidades y expectativas y los problemas experimentados por los clientes (80%), además de la cultura de calidad en el servicio brindado a la población. y el inadecuado horario en la atención del servicio (50%). Este antecedente se relaciona con el primer objetivo específico y las dimensiones de estudio.

Hoque et al. (2023), en su artículo científico buscó entre sus objetivos evaluar la calidad en el servicio en un centro universitario de Bangladesh, por lo que desarrolló un modelo cuantitativo, correlacional y descriptivo. Trabajó con una cantidad de 229 alumnos y de instrumento utilizó el cuestionario para obtener datos. Entre los resultados obtenidos se obtuvo que una buena infraestructura en

fortalecer el servicio; proveer los servicios a tiempo en la cultura de calidad en el servicio a las personas; y resolver los problemas de manera inmediata en el liderazgo, así como al compromiso de la Alta Dirección, son factores condicionantes para un adecuado ejercicio de gestión de la calidad de servicio. Este antecedente se relaciona con el segundo objetivo específico y sus variables de caracterización.

Estiri et al. (2023), en la elaboración de su artículo científico determinó evaluar la gestión de la calidad de servicio en un servicio de salud en Irán. Para ello, realizó un estudio mixto, empírico y descriptivo. Para la muestra usaron 6 evaluadores en el área de salud y 10 hospitales, a quienes se les tomaron una entrevista y una guía de observación documentaria, a fin de recolectar datos. El resultado asociado a la presente investigación fue que el comportamiento positivo en la cultura de calidad en el servicio a las personas fue el factor más condicionante para la gestión de la calidad de servicio, mientras que la infraestructura en fortalecer el servicio fue el menos condicionante. Este antecedente se relaciona con el segundo objetivo específico y sus variables de caracterización.

Hou et al. (2023) en su artículo buscó evaluar el desempeño de un hotel mediante la calidad de servicio en China, para ello usó una investigación mixta, descriptiva y aplicada en 3 hoteles, usando TODIM y PROMETHEE II como instrumento de recolección. Uno de los resultados pertinentes al artículo fue que el factor más condicionante para la gestión de la calidad de servicio está relacionado al liderazgo y al compromiso que asume la Alta Dirección para tener una óptima gestión de calidad en el servicio brindado. Este antecedente se relaciona con el primer objetivo específico y las dimensiones de estudio.

Respecto a las teorías, que se vinculan a la presente investigación, se define a la gestión de la calidad del servicio como una medida del grado en que el servicio brindado se alinea con las necesidades, así como con las expectativas que tiene el cliente, a fin de proporcionar un servicio de alta calidad coherente con las expectativas de los clientes (Kotler et al., 2022). Acorde a ISO 9001 (2015), la gestión de la calidad del servicio, hace referencia a términos como la planificación, control y mejora de los procesos y actividades relacionados con la prestación de servicios para garantizar que se cumplan las expectativas, requisitos, necesidades del cliente a fin de lograr su satisfacción. Esto puede incluir medir e identificar los

indicadores de calidad del servicio, la implementación de mejoras en los procesos y la capacitación brindada al personal, a fin de desarrollar la calidad del servicio. Según las indicaciones del Ministerio de Economía y Finanzas (2022), la gestión de la calidad del servicio se enfoca en la mejora constante de los procesos, así como en la identificación y gestión de riesgos para asegurar un cliente satisfecho que y se cumpla las normas vigentes. En términos simples, la administración de la calidad de un servicio está vinculada a las evaluaciones que las personas llevan a cabo basándose en sus expectativas (Aliaga y Alcas, 2021). Cuando se aborda la calidad de los servicios en las entidades, se hace referencia a la gestión de los tipos de producto que logran la satisfacción del cliente y las características que la definen (Luciano, 2021).

Dentro de la gestión en calidad de servicio, se destacan tres fundamentos teóricos relevantes para la investigación. En primer lugar, se encuentra la Gestión por Resultados. Este enfoque se centra en medir y mejorar el desempeño en organismos estatales mediante la consecución de resultados medibles (Cañari y Hanco, 2021). La calidad del servicio resulta un elemento clave que se busca mejorar, y se utiliza la medición y evaluación para garantizar que los servicios sean eficientes, efectivos y satisfagan las necesidades del ciudadano. Este tipo de gestión se vincula con la medición y análisis de la calidad del servicio y el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.

Un segundo modelo relevante la Gestión de Procesos. Este modelo se enfoca en optimizar los procesos gubernamentales, con la finalidad de incidir significativamente en la eficiencia y la calidad de los servicios (Hammer y Champ citado por Enríquez y Cadena, 2019). A través de la identificación, diseño y mejora de los procesos, se busca brindar servicios de calidad consistentemente. Se vincula con este tipo de gestión fortalecer el servicio e identificar el valor del servicio.

El tercero es el Enfoque de Modernización Pública, centrado en el Ciudadano. Este enfoque coloca al ciudadano como generador de servicios y políticas públicas, buscando satisfacer sus requerimientos y expectativas (López y Vega, 2017). La calidad del servicio es esencial para lograr este objetivo, ya que se busca proporcionar servicios que sean accesibles, eficientes y que brinden una experiencia positiva al ciudadano. Este enfoque se vincula con conocer las

necesidades y expectativas de las personas y cultura de calidad en el servicio a las personas.

Respecto a la calidad, esta se caracteriza por varias facetas. En primer lugar, implica que el servicio entregado esté exento de defectos o perjuicios (Toral et al., 2019). En otras palabras, la excelencia del servicio se evalúa satisfaciendo al usuario, por lo que la mejora del servicio siempre se enfoca en las personas, es decir, en el cliente (Montañez, 2019).

En segundo lugar, Akter et al. (2018) indican que la gestión de la calidad de los servicios implica la orientación en la organización hacia todos los procesos y funciones, incluyendo las distintas fases laborales. Esto se debe a que la calidad radica en comprender las necesidades del cliente y traducirlas en especificaciones que satisfagan sus requerimientos (Ubaldo, 2019). En tercer lugar, Nunkoo et al. (2020) señalan que la calidad, se centra en ser prioridad para las organizaciones e instituciones, donde se focaliza como una estrategia única e incluso un modo y estilo de vida, que da pie a que puedan subsistir y se adapten a todo tipo de cambio ambiente contante. Esto debido a que los consumidores han concientizado enormemente la importancia de la calidad de los bienes y servicios que se le proporciona. (Cherian y Vilas, 2020).

Un cuarto aspecto relevante indica que la calidad motiva a las instituciones a ofrecer servicios que vayan más allá de los requerimientos y expectativas de sus audiencias específicas (Chamoly y Palomino, 2021). Dada la competencia entre organizaciones por proporcionar una variedad extensa de servicios a la población, se vuelve esencial que adopten estrategias que fomenten la calidad y aseguren un servicio de alto nivel, permitiéndoles expandirse en diversas áreas (Kotler, 2017). Para que estas ventajas competitivas se desarrollen plenamente, es imperativo que el rendimiento laboral refleje una calidad de servicio destacada (Reyes et al., 2020).

En última instancia, de acuerdo a Lee y Seong (2020), se ha evidenciado que la mejora en la calidad de los servicios tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario con los servicios que reciben (Baró, 2020). La gestión de la calidad del servicio aspira a fomentar una cultura organizacional arraigada en altos estándares de calidad y una actitud comprometida con la satisfacción de las

necesidades de los clientes. Este enfoque se logra mediante la prestación de servicios que se ajustan a sus demandas (Ramya et al., 2019).

De acuerdo con Castillo et al. (2020), la calidad del servicio abarca múltiples elementos relacionados con aspectos como la accesibilidad, puntualidad, cortesía y rapidez, entre otros, que los clientes evalúan en función de sus necesidades y niveles deseados de satisfacción. Por otro lado, Li y Shang (2020) destacan que el mantenimiento de mejoras en el servicio se sustenta en una elevada participación de los empleados, si bien, la implementación de enfoques cognitivos bien estructurados contribuye a mantener y perfeccionar el proceso. En este sentido, las personas se convierten en un recurso clave para la empresa y requieren de motivación (Moreira y Orozco, 2020), siendo una de las estrategias más evidentes la recompensa por un desempeño sobresaliente en el entorno laboral (Silva y Luján, 2022).

Además, Raymundo (2023) sostiene que la calidad de servicio representa una responsabilidad que ejerce un impacto organizacional, la cual se centra en comportamientos, valores y actitudes, y se perpetúa mediante la implementación de modificaciones que resulten en beneficios para los clientes. Este concepto está compuesto por dos términos y, para una comprensión cabal de su significado, es imperativo asimilar sus definiciones y familiarizarse con los múltiples enfoques que los autores han desarrollado en torno a ellos.

En busca de la mejora de las prácticas gubernamentales, en febrero de 2019, se dio luz verde a la Norma Técnica No. 001-2019-PCM-SGP sobre la Calidad de los Servicios en el Ámbito del Sector Público, con el propósito de introducir la gestión por procesos en las entidades gubernamentales (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Esta normativa fue concebida por la Secretaría de Gestión Pública como un instrumento de gestión destinado a coadyuvar en la consecución de los objetivos institucionales, a la vez que genera un impacto favorable en el bienestar de los individuos (Morales et al., 2021).

Dentro de su marco, dicha norma engloba seis componentes que abordan la calidad en la gestión de servicios en el ámbito público referentes a comprender las necesidades y expectativas, identificar el valor del servicio, el fortalecimiento de los servicios, la medición y análisis de la calidad de los servicios, el liderazgo y

compromiso de la Alta Dirección, y la promoción de una cultura que brinde calidad en la atención a las personas. Estos componentes se perfilan como dimensiones primordiales en el contexto de esta investigación, ya que ostentan un carácter determinante en la gestión gubernamental (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

*Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas* (Secretaría de Gestión Pública, 2019). López (2020) Se centra en comprender lo que las personas esperan y necesitan de los servicios que una entidad proporciona. Pakurár et al. (2019) señala que es esencial realizar esta comprensión desde el principio y de manera regular, ya que la información recopilada aquí se utilizará en otros aspectos del Modelo de Gestión de Calidad de Servicios. Según Perić et al. (2023), para llevar a cabo esta dimensión, la entidad debe establecer cómo recopilará la data acerca de la necesidad y expectativa de cada persona, procesarla adecuadamente, mantenerla actualizada basada en pruebas, y clasificar los resultados que mejoren la comprensión de las necesidades de grupos específicos de personas y la mejora de servicios. Por lo expresado, se considera los siguientes indicadores: Recopilación de información, procesamiento de información y actualización de información.

*Dimensión 2: Identificar el valor del servicio* (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Este proceso se basa en comprender lo que las personas necesitan y esperan de un servicio público para luego evaluar si el servicio actual cumple con esas expectativas; si es necesario crear nuevos servicios o mejorar los existentes (Uzir et al., 2021). Para hacer esto, Moncada et al (2021) señala que la entidad debe realizar varias tareas, como definir cómo se proporciona el servicio, quién lo proporciona, a quién se destina, cómo se entrega y cuándo se ofrece. Ali et al. (2021) añade que deben conectar las necesidades y expectativas de las personas con la forma en que se proporciona el servicio y sus características.

Después de esta conexión, la entidad debe identificar las diferencias entre lo que las personas necesitan y lo que se ofrece actualmente, y decidir si se deben hacer cambios en el servicio para satisfacer mejor esas necesidades (Zavala y Vélez, 2020). También es importante analizar el entorno para comprender cómo factores externos e internos pueden influir en la provisión del servicio. Finalmente, la entidad debe definir claramente cómo el servicio contribuye al bienestar público,

teniendo en cuenta las necesidades de cada persona y el contexto circundante (Bashir et al, 2020). Se genera los siguientes indicadores: Manera de proporcionar el servicio, personal que proporciona el servicio y horarios que se ofrece el servicio.

*Dimensión 3: Fortalecer el servicio* (Secretaría de Gestión Pública, 2019). En base a las diferencias identificadas entre lo que las personas necesitan y lo que actualmente ofrece el servicio público, se toman medidas para mejorar los diferentes aspectos del servicio en beneficio de las personas (Shimokawa y Valdéz, 2023). Acorde a Cepeda y Cifuentes (2019) Estos aspectos pueden ser diversos, como el personal que presta el servicio, los recursos disponibles, los proveedores involucrados, los procesos utilizados, la infraestructura, la tecnología y otros factores relacionados con la prestación del servicio. A lo manifestado por Daza et al. (2019), la entidad encargada debe llevar a cabo una serie de acciones, como determinar cómo se crea valor a partir del servicio, analizar si es necesario cambiar la estructura organizativa para apoyar el servicio, proponer cambios en políticas y planes, capacitar al personal, asegurar la disponibilidad adecuada de recursos, gestionar los riesgos, definir cómo se entrega el servicio y cómo se comunica su valor a las personas, mejorar los procesos y proporcionar un entorno de trabajo favorable para el personal involucrado en la provisión del servicio.

Dicho de otro modo, Terán et al. (2021) sostiene que este proceso implica tomar medidas que acorte la brecha entre las necesidades y expectativas de las personas y la forma en que se presta un servicio público. Esto se logra mejorando diversos aspectos del servicio y asegurando que se ajusten a lo que la población espera y necesita. Se eligen como indicadores: Personal prestador del servicio, recursos disponibles, procesos utilizados, infraestructura y tecnología.

*Dimensión 4: Medición y análisis de la calidad del servicio* (Secretaría de Gestión Pública, 2019) En función de las diferencias identificadas entre lo que las personas necesitan y lo que ofrece actualmente un servicio, se toman medidas para mejorar los diversos aspectos del servicio para las personas (Silva y Luján, 2022), revisando y actualizando los indicadores de gestión referidos a sus procesos mediante la medición de la eficacia, eficiencia, pertinencia social y la calidad en sus servicios (Alvarado et al., 2022).

Nunkoo et al. (2020) señala que estos aspectos pueden ser variados, como la calidad del servicio, la satisfacción de las personas, la eficiencia y eficacia, entre otros. An et al. (2023) añade que, para llevar a cabo este proceso, la entidad debe definir indicadores que estén relacionados con satisfacer a las personas y brindar una calidad del servicio. Luego, se deben realizar mediciones periódicas utilizando métodos y frecuencias establecidos, y se analizan los resultados para identificar oportunidades de mejora que ayuden a comprender mejor las necesidades y expectativas de las personas (Prentice et al, 2019). Estos indicadores deben estar incorporados en los planes estratégicos y operativos de la entidad.

Rita et al. (2019) explica que esta dimensión se trata de medir y evaluar regularmente la calidad del servicio utilizando indicadores específicos, y luego utilizar esos resultados para tomar decisiones que mejoren el servicio en beneficio de las personas. Es por ello que se considera los siguientes indicadores: Medición de la calidad de servicio, medición de la satisfacción de las personas, medición de la eficiencia y medición de la eficacia.

*Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección* (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Silva y Luján (2022) señalan que la alta dirección de la entidad debe desempeñar un papel activo y visible en liderar y respaldar que se implemente un Modelo de Gestión de la Calidad de Servicios. En lo sostenido por Ceccarelli et al. (2023), esto implica varias acciones importantes, como promover la identificación de lo que las personas necesitan y esperan de los servicios, crear las condiciones necesarias para implementar los requisitos del modelo, garantizar los recursos necesarios para ello, contribuir a superar obstáculos para el cambio, participar en esfuerzos de colaboración para fortalecer los servicios, tomar decisiones basadas en los resultados del seguimiento y medición del modelo que mejore el ofrecimiento de servicios, y comunicar los logros alcanzados.

Es importante que la alta dirección de la entidad debe liderar activamente la sistematización de la calidad de los servicios, respaldando y promoviendo la implementación del modelo, asignando recursos, tomando decisiones basadas en datos y colaborando en la mejora continua de los servicios (Marbouh et al., 2023). Se consideran los siguientes indicadores: Identificación de las necesidades de los usuarios, implementación que resuelva las necesidades de los usuarios, acceso a



recursos que resuelva la necesidad del beneficiario, colaboración para fortalecer los servicios.

Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Montejo et al. (2021) sostienen que la entidad debe tomar medidas para que su personal entienda y adopte la importancia de la calidad en su actitud y actividades laborales. Para lograr esto, Cherian y Vilas (2021) indican que la entidad debe hacer lo siguiente: Primero, identificar y cambiar aquellos comportamientos que no contribuyen a mejorar los servicios. Segundo, animar a las personas que trabajan en la entidad a realizar propuestas relacionadas a la calidad que brindan y socializarlas. Por último, fomentar la colaboración en equipo y la socialización de ideas entre los miembros del equipo.

Coelho et al. (2022) agregan que la institución desarrolle medidas donde su fuerza laboral comprenda la importancia de la calidad, cambie actitudes negativas, fomente la proactividad laboral que mejore la calidad y promueva un ambiente de trabajo colaborativo y de aprendizaje. Esto ha de contribuir a una cultura organizacional orientada hacia la calidad de los servicios. Se considera como indicadores: Participación activa de los trabajadores y promoción de un ambiente colaborativo y de aprendizaje.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

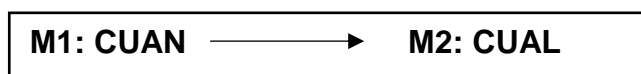
a. Tipo: El estudio mantuvo una finalidad básica, debido a que se persigue la necesidad de obtener información que ayude en aumentar el conocimiento de las variables estudiadas (Ñaupas et al., 2018). También se tuvo un enfoque mixto; pues por medio de la estadística se procesaron datos para obtener información puntual, además de que se ahonda el problema de manera subjetiva mediante las opiniones de los implicados (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido según Núñez (2017) se consideró el enfoque mixto porque se busca ahondar en la subjetividad del trabajador del CEM según la situación y contexto además de que se apoyará en los datos masivos y relevancia estadística de las opiniones de los usuarios del CEM.

En cuanto a la amplitud del estudio, la investigación adoptó un enfoque descriptivo, ya que se orienta a identificar las características de la población objeto de estudio, enfocándose en la descripción de "qué" constituye el tema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, fue exploratoria ya que se acerca teóricamente a la variable mediante la exploración con el fin de generar mayor conocimiento sobre la misma (Hernández y Mendoza, 2018).

b. De su diseño: Se trató de un enfoque no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones en la variable bajo investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se caracterizó por ser un estudio de diseño transversal, dado que se examinó la situación problemática en un momento específico (Hernández y Mendoza, 2018).

Atendiendo al diseño mixto, específicamente explicativo secuencial, lo cual implica que luego de recopilar datos cuantitativos se procedió a la recopilación de datos cualitativos; donde los datos cualitativos complementan a los cuantitativos. Es posible asignar la misma importancia tanto a los datos cuantitativos y cualitativos (Hernández y Mendoza, 2018).

Se muestra la siguiente representación:



M<sub>1</sub>: Usuarios del CEM de Chimbote

M<sub>2</sub>: Trabajadores del CEM de Chimbote

CUAN: Análisis del nivel de la gestión de la calidad del servicio en CEM de Chimbote, según las dimensiones planteadas.

CUAL: Identificar los factores que condicionan la calidad del servicio del CEM de Chimbote.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable de estudio:** Gestión de calidad del servicio

Definición conceptual: Es el grado en que el servicio proporcionado se alinea con las expectativas del cliente y/o usuario, y proporciona un servicio de alta calidad que implica que esta sea coherente con las expectativas de los clientes (Kotler et al., 2022).

Definición operacional: Es la forma en que los usuarios del CEM de Chimbote, sienten la satisfacción de sus necesidades por el servicio recibido y como esté servicio cumple con sus expectativas. Se medirá mediante cuestionario y ficha de entrevista que se basará en las 06 dimensiones de la Gestión de Calidad del Servicio.

Variables de caracterización: Edad, sexo/ años de servicio y puesto laboral.

Matriz de operacionalización de variables (Ver anexo 1).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

a. Población. Una población se define como un conjunto de elementos con características interrelacionadas, ubicados en un contexto específico o tema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio, la población identificada abarca a 45 usuarios del CEM de Chimbote que fueron atendidos durante el mes de Noviembre de 2023.

**Tabla 1**

*Distribución de los usuarios del CEM Chimbote- Noviembre 2023.*

Sexo	Subtotal
Mujer	40
Hombre	5
Total	45

Fuente: Cuaderno de Registro de Casos.

Como criterios de inclusión: Se consideró a los usuarios que se utilizaron el servicio del CEM durante el mes de noviembre que no cuenten con ninguna condición clínica que no les permita participar en el estudio, También se consideró

a los trabajadores del CEM de Chimbote en funciones hasta la fecha de toma de datos.

Como criterios de exclusión. Se consideró a los usuarios que recurrieron al CEM Chimbote fuera del mes de estudio (noviembre), que sean menores de edad o que cuenten con alguna condición o que se encuentren en una situación legal o física que no les permita participar del estudio. Del mismo modo se excluyó a los trabajadores que cuenten con una condición de salud que les impida participar del estudio.

b. La muestra. Es una fracción que representa a la población y se emplea cuando esta es extensa. No obstante, en circunstancias particulares, se podría optar por una muestra censal si la situación lo demanda, según lo señalado por Hernández y Mendoza (2018). En esa línea, de observar que las poblaciones son pequeñas se tomara en cuenta a los 45 usuarios del CEM de Chimbote y a los 5 trabajadores del CEM de Chimbote, es decir se trabajara de manera censal.

De la muestra cuantitativa de estudio: La población es indicativa, es decir; se encontró que la cantidad de usuarios se componen de 45 personas, para lo cual se aplicará un cuestionario.

De la muestra cualitativa: Estuvo conformado por el total de los trabajadores de un Centro de Emergencia Mujer en Chimbote, que se componen de 05 profesionales de las siguientes áreas: 01 coordinador, 01 abogada, 01 psicóloga, 01 trabajadora social, 01 promotora.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La entrevista. Es una técnica que enmarca la recopilación de datos a partir de la interacción entre investigador y el participante del estudio según el problema de investigación, teniendo la particularidad de ser mucho más profunda que otras técnicas (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido, el respectivo instrumento para la entrevista es la ficha de entrevista, la cual sirve de guía para poder realizar las preguntas pertinentes e interactuar con el sujeto de estudio de manera directa (Hernández y Mendoza, 2018), por lo que se utilizara fichas de entrevista para satisfacer las necesidades de datos cualitativos para este estudio.

De su instrumento. La ficha de entrevista EFCS-CEM, tuvo como finalidad

recolectar datos cualitativos, se diseñó bajo autoría propia de la investigadora, sobre los factores que condicionan la calidad de servicio se tuvo como base teórica, las categorías propuestas por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública (2019). Dicho instrumento midió lo que percibieron los trabajadores del CEM de Chimbote. La aplicación del mismo se dio por medio de la entrevista personal, con una duración de 20 minutos aproximadamente. Dicho instrumento fue semiestructurado y compuesto de seis preguntas fundamentado en sus 6 categorías.

La encuesta. Es el procedimiento por el cual se puede recopilar datos de manera masiva y practica (Hernández y Mendoza, 2018); por lo que al ser de una más fácil aplicación a muchas personas se tomara en consideración dicha técnica en este estudio. Del mismo modo su respectivo instrumento es el cuestionario, que en su definición es una herramienta que sirve para poder dar un espacio donde se puedan responder a las preguntas direccionadas a las dimensiones de estudio (Hernández y Mendoza, 2018), por lo que en este caso se utilizó un cuestionario con opciones de respuesta.

De su instrumento. El cuestionario CFCS-CEM, tuvo como finalidad la recolección de datos cuantitativos, se diseñó bajo autoría propia de la investigadora, en cuanto al nivel de percepción de gestión de la calidad de servicio, la base teórica de este instrumento se encuentra en las dimensiones propuestas por Resolución de Secretaría de Gestión Pública (2019). Dicho instrumento midió la percepción de los usuarios del CEM de Chimbote respecto a: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la Alta Dirección y Cultura de calidad en el servicio a las personas. La aplicación del mismo fue por medio de toma de datos masiva, con una duración de 15 minutos aproximadamente. Dicho instrumento estuvo compuesto de 21 preguntas fundamentado en sus 6 dimensiones en escala de Likert con opciones de Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

La validez es la capacidad de un instrumento para medir consistentemente variables de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Se procedió a la

validación mediante el juicio de tres expertos en el tema. Experto 1: Psicólogo de profesión, con maestría en gestión pública, desempeñando el cargo de promotor en el área de prevención en un Centro de Emergencia Mujer -Chimbote. Experto 2: Abogado de profesión, grado de doctor, con maestría en gestión Pública, desempeñando el cargo de asesor legal en Municipalidades, especialista en atención al usuario de Municipalidad Distrital de Tauca, docente en la Universidad César Vallejo y asesor y jurado de tesis de pre grado. Experto 3: Psicólogo de profesión, con maestría en Intervención Psicológica, desempeñado el cargo de Coordinador del Centro de Emergencia Mujer Chimbote. Los mismos que contaron al menos con una maestría y conocimiento en el estudio de investigación, quienes evaluaron en su totalidad los instrumentos realizando calificaciones en aras de validez y certificar su idoneidad. Así mismo se generó un certificado de validación, con el propósito de poder evaluar de forma detallada, los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. De esta forma, se garantizó la fiabilidad del instrumento que permitió medir de una forma correcta las variables de interés del estudio.

Así mismo, la confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach para lo cual se requirió aplicar a otros 10 usuarios del CEM de Chimbote, donde se generaron una base de datos sistematizada que sirvió para procesar y aplicar la prueba de Alfa de Cronbach, donde se logró un coeficiente de 0,817 considerando así el instrumento como adecuado.

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, el estudiante se presentó formalmente ante el titular del CEM ubicado en Chimbote, con quién intercambió las respectivas cartas de presentación y aceptación. El estudio se realizó con una población de estudio y muestra censal de 45 usuarios del CEM de Chimbote, así como de los 05 trabajadores del CEM de Chimbote. Se buscaron firmas de 3 expertos para asegurar la validez de la herramienta. Luego se realizó una encuesta entre los participantes seleccionados a fin de obtener datos indispensables para el procesamiento en la base de datos. Las herramientas se entregaron a las encuestadas a través de formularios físicos junto con un formulario de consentimiento informado. Finalmente, los datos recopilados se agruparon sistemáticamente y se ingresaron en SPSS V26 para su procesamiento y análisis además de su respectiva matriz medular.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se procedió a la elaboración de una base de datos que se organizó para eventualmente crear categorías. Respecto al análisis descriptivo el respaldo fue la estadística descriptiva para presentar las descripciones de las variables de estudio mediante tablas de frecuencia. Sobre los datos recopilados se agruparon sistemáticamente y se ingresaron en SPSS V26 para su procesamiento y análisis además de su respectiva matriz medular, donde se recogieron los datos más resaltantes y reiterados de los trabajadores del CEM. Cada idea expresada por cada respuesta fue valorada para poder sacar conclusiones claras sobre la relación entre las variables.

Para el análisis categorial, según Morse et al., (2021), este enfoque iterativo y riguroso permitió extraer significado de datos cualitativos, identificar patrones y relaciones, y generar teoría directamente a partir de esos datos; donde cabe decir que este proceso se realizó de manera sistemática y se enfocó en la creación de categorías que representen conceptos clave emergentes en los datos, lo que constituye la base para desarrollar una teoría fundamentada en la realidad estudiada. Además, se tienen en cuenta indicadores predeterminados en diferentes niveles e intervalos. En el caso de los datos cuantitativos se consideró el siguiente baremo:

**Tabla 2**  
*Baremos*

Dimensión	Deficiente	Regular	Eficiente
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	3-7	8-11	12-15
Identificar el valor del servicio	3-7	8-11	12-15
Fortalecer el servicio	5-11	12-18	19-25
Medición y análisis de la calidad del servicio	4-9	10-15	16-20
Liderazgo y compromiso de la Alta dirección	4-9	10-15	16-20
Cultura de calidad en el servicio a las personas	2-4	5-7	8-10
Gestión de la calidad de servicio	[21-49]	[50-77]	[78-105]

### 3.7. Aspectos éticos

Considerando el código ético establecido por la Universidad Cesar Vallejo (2022), se derivan principios fundamentales que rigen la investigación. Entre ellos, se destaca la originalidad, ya que la investigadora llevó a cabo el parafraseo con la

debida citación correspondiente. El consentimiento informado, otro principio crucial, asegura que los participantes del estudio expresen su voluntad y aceptación para formar parte de él, evitando cualquier incomodidad. Asimismo, se evidencia el compromiso con el principio de no maleficencia, que garantiza que la investigación no cause perjuicios a la integridad física o psicológica de los participantes. El principio de justicia también se aplica, ya que no se registró discriminación a lo largo del proceso de investigación, considerando a todos los participantes como elementos igualmente importantes. Por último, respaldado por el principio de beneficencia, se buscó proporcionar una solución o contribución al problema identificado.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. De los resultados cuantitativos

En base a la información recabada mediante la aplicación del cuestionario “Gestión de la calidad del servicio” a una muestra de 45 usuarios del CEM en el distrito de Chimbote durante el mes de noviembre del 2023, se procedió a organizar una matriz que incluye puntuaciones y niveles de medida relacionados con la variable de estudio y sus características descriptivas correspondientes.

Objetivo específico 1: Describir la gestión de la calidad en el servicio que presta el CEM Regular de Chimbote, 2023, según dimensiones de estudio.

**Tabla 3**

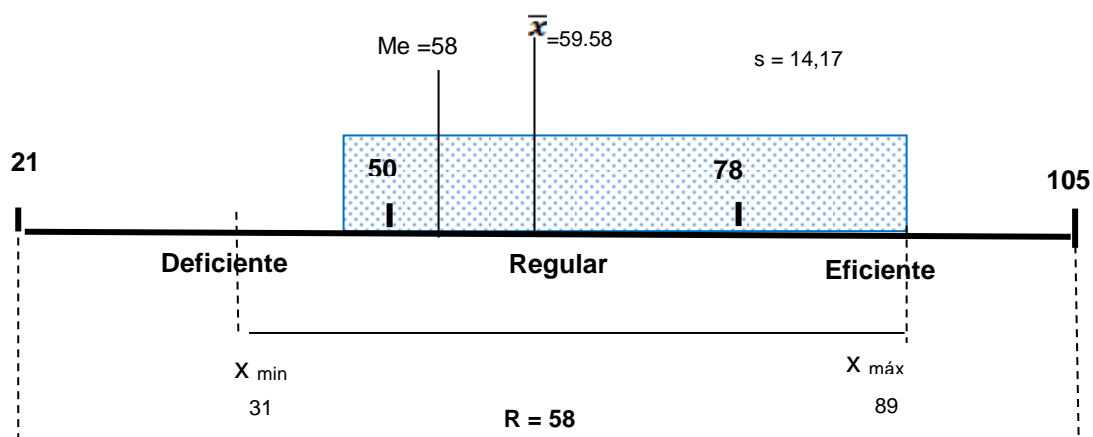
*Nivel de gestión de calidad en el servicio que presta el CEM*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	26,7
Regular	28	62,2
Eficiente	5	11,1
Total	45	100,0

**Interpretación.** Según los datos presentados en la tabla 3, se observa que la mayor parte de los usuarios, es decir el 62.2% (28) de usuarios del CEM considera que la gestión de la calidad en el servicio es de nivel regular. En contraste, el 26.7% (12) la evalúa como deficiente, mientras que solo el 11.1% (5) la percibe como eficiente.

**Figura 1**

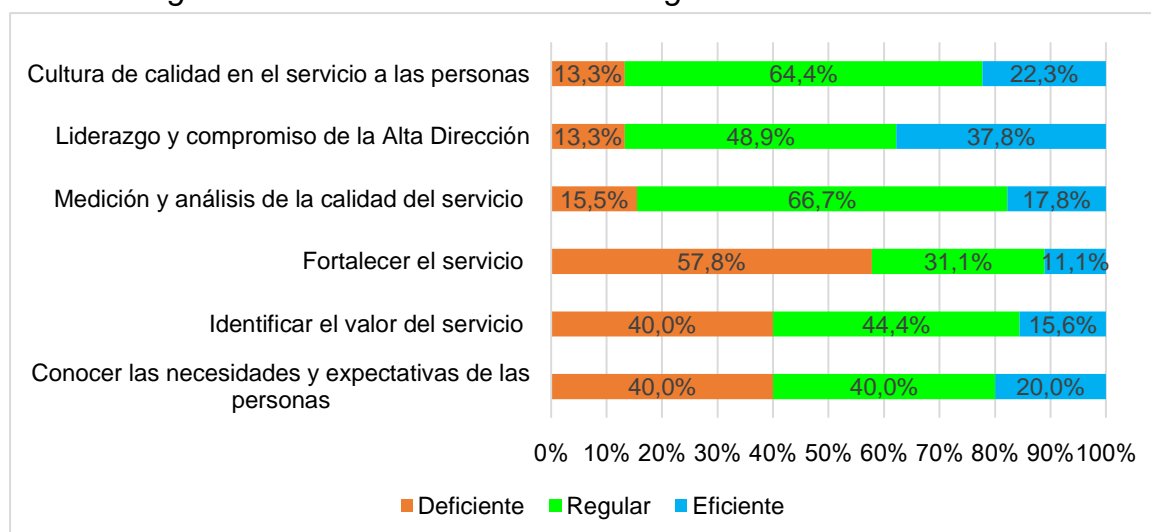
*Estadígrafos de la gestión de calidad en el servicio del CEM*



**Interpretación.** Como se presenta en la Figura 1, las calificaciones obtenidas para la gestión de la calidad en el servicio se encuentran en el punto medio de la escala regular, abarcando el rango de la escala que varía de 31 a 89 puntos, en un rango real de 21 a 105 puntos. La media aritmética registrada (59.58) está en el límite inferior del nivel bajo de la escala (Regular). Además, la mitad de los empleados asigna calificaciones por debajo de 58.00 puntos. Estos resultados respaldan la observación de que la gestión de la calidad en el servicio se sitúa en la categoría regular, con una leve inclinación hacia la deficiente. Es relevante señalar que estas puntuaciones exhiben un grado reducido de variabilidad (CV=14.17%), respaldando así la afirmación de que la muestra es representativa con respecto a los datos recopilados.

**Figura 2**

*Niveles de gestión de calidad en el servicio según dimensiones de estudio*



**Interpretación.** De acuerdo con la información proporcionada en la Figura 2, se expone el nivel de percepción de la calidad en el servicio por parte de los usuarios del CEM, desglosado según las diferentes dimensiones de estudio. En lo que respecta a la dimensión "Cultura en la calidad en el servicio a las personas", el 13.3% de los usuarios la evalúan como deficiente, el 64.4% como regular y el 22.3% como eficiente. En cuanto a la dimensión "Liderazgo y compromiso de la alta dirección", el 13.3% de los usuarios la consideran deficiente, el 48.9% como regular y el 37.8% como eficiente. En la dimensión "Medición y análisis de la calidad del servicio", el 15.5% la percibe como deficiente, el 66.7% como regular y el 17.8% como eficiente. Por otro lado, en la dimensión "Fortalecer el servicio", el 57.8% la

evalúa como deficiente, el 31.1% como regular y el 11.1% como eficiente. En relación con la dimensión "Identificar el valor del servicio", el 40.0% la considera deficiente, el 44.4% como regular y el 15.6% como eficiente. Por último, en la dimensión "Conocer las necesidades y expectativas de las personas", el 40.0% la percibe como deficiente, el 40.0% como regular y el 20.0% como eficiente.

**Tabla 4**

*Análisis de nivel de la gestión de calidad en el servicio del CEM, según indicadores*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Puntaje max</b>	<b>Prom</b>	<b>Logro %</b>	<b>Nivel</b>
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Accesibilidad al lugar de la atención	5	2.24	22%	Def
	Adecuado ambiente para el desarrollo de la atención	5	2.38	24%	Def
	Interés en conocer las necesidades de las personas	5	3.60	36%	Def
Identificar el valor del servicio	Manera de proporcionar el servicio	5	3.69	37%	Def
	Lugar para espera del servicio	5	2.22	22%	Def
	Lugar para realizar necesidades básicas.	5	2.16	22%	Def
Fortalecer el servicio	Recursos disponibles	5	3.53	35%	Def
	Comodidad en la espera del servicio	5	2.56	26%	Def
	Infraestructura y tecnología	15	1.90	19%	Def
Medición y análisis de la calidad del servicio	Medición de la calidad de servicio	5	3.56	36%	Def
	Medición de la satisfacción de las personas	5	3.58	36%	Def
	Medición de la eficiencia y medición de la eficacia	10	2.30	23%	Def
Liderazgo y compromiso de la Alta dirección	Identificación de las necesidades de los usuarios	5	3.53	35%	Def
	Implementación que resuelva las necesidades de los usuarios	5	3.36	34%	Def
	Acceso a recursos que resuelva las necesidades de los usuarios	5	3.18	32%	Def
	Colaboración para fortalecer los servicios	5	3.44	34%	Def
Cultura de calidad en el servicio a las personas	Participación activa de los trabajadores	5	3.56	36%	Def
	Interés en proporcionar infraestructura adecuada.	5	2.71	27%	Def

Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
31-50	51-70	71-89

**Interpretación.** En virtud de los datos consignados en la tabla 4, al realizar una exposición detallada respecto al nivel de la gestión de calidad en el servicio en relación con los indicadores contemplados en las diversas dimensiones objeto de estudio, se pone de manifiesto de manera conspicua que, en todos los indicadores mencionados, el nivel exhibe deficiencias notables. Destacan, de manera especialmente crítica, los porcentajes asociados a la accesibilidad al lugar de la atención, a los ambientes para el desarrollo de la atención, al lugar para espera del servicio, al lugar para realizar necesidades básicas y a la infraestructura y tecnología.

Objetivo específico 2: Describir la gestión de la calidad en el servicio que presta el CEM Regular de Chimbote, 2023, según variable de caracterización.

**Tabla 5**

*Niveles de gestión de calidad en el servicio, según género y rango de edad de los usuarios*

Niveles	Género	
	F	M
Deficiente	25,0	33,3
Regular	63,9	55,6
Eficiente	11,1	11,1
Total	100,0	100,0

**Interpretación.** La Tabla 5 evidencia una tendencia notable en la que las usuarias femeninas tienden a calificar la gestión de calidad en el servicio como regular. De manera análoga, se observa que los hombres también presentan una inclinación a valorar dicha gestión como regular. Con ello se evidencia que no existe diferencia entre la percepción entre usuarios según su género, ya que ambos presentaron una tendencia regular.

**Tabla 6**

*Niveles de gestión de calidad en el servicio, según género y rango de edad de los usuarios*

Niveles	Grupo etario				
	[18-25]	<25-40]	<40-50]	<50-60]	<60-+]
Deficiente	42.9	27.8	27.3	12.5	0.00
Regular	57.1	61.1	63.6	62.5	100.0
Eficiente	0.0	11.1	9.1	25.0	0.0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**Interpretación.** En la tabla 6, se muestra que existe una tendencia clara por parte de los usuarios independientemente del grupo etario al que pertenecen en valorar como regular la gestión de calidad en el servicio. Con ello se evidencia que no existe diferencia entre la percepción entre usuarios según el grupo etario al que pertenece, ya que todos presentaron una tendencia regular.

Objetivo específico 3: Identificar los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que presta el CEM Regular de Chimbote, 2023, según la percepción de los trabajadores del CEM.

Siguiendo el diseño de investigación, el objetivo de este estudio se enmarca en la fase cualitativa. En esta etapa, se abordó la problemática de la gestión de la calidad en el servicio, buscando identificar las condiciones o factores que expliquen dicha problemática (Hurtado, 2010). Este enfoque permite comprender los significados, percepciones y motivaciones internas que influyen en el comportamiento humano (Hernández y Mendoza, 2018).

Con el objetivo de cumplir con esta finalidad, se empleó una guía de entrevista semiestructurada compuesta por seis preguntas, cada una dirigida a una dimensión específica del estudio, actuando como categorías guía. A través de estas preguntas, se recopilaban datos acerca de las razones o factores que podrían estar influyendo en los problemas de gestión de calidad en el servicio. La muestra de expertos consistió en cinco profesionales con experiencia en la gestión de calidad en el servicio del CEM Regular de Chimbote, desempeñando roles como asistente social, abogado, psicólogo, entre otros afines.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas en profundidad realizadas en el entorno laboral de los expertos. Estas entrevistas fueron redactadas por la investigadora, mientras los entrevistados respondían, y posteriormente se transcribieron en un protocolo físico de transcripción. El análisis de las unidades de información de cada experto reveló categorías y factores críticos que, al ser relacionados, dieron origen a categorías centrales.

1. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: conocer las necesidades y expectativa, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución?

**Tabla 7**

*Pregunta 1 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carga laboral limita el tiempo para comprender las necesidades de los usuarios.</li> <li>• Factores económicos, especialmente para aquellos de zonas rurales, dificultan el seguimiento de casos.</li> <li>• La desconfianza en el sistema de justicia genera resistencia por parte de las víctimas.</li> <li>• Se sugiere la creación de un ambiente de confianza y la provisión de conocimiento sobre el proceso legal.</li> <li>• La ubicación y la falta de infraestructura propia generan confusión y dificultan la conexión con víctimas en situaciones de angustia.</li> <li>• Estos desafíos resaltan la necesidad de mejorar la logística, comunicación y empatía en la atención a personas afectadas por la violencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demasiada carga laboral</li> <li>• Falta de infraestructura propia que implica poca privacidad a la que se expone al usuario.</li> <li>• Horarios que no son flexibles para los usuarios.</li> <li>• Falta de confianza del ciudadano en el sistema.</li> </ul>

2. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: identificar el valor del servicio brindado a las usuarias de la institución?

**Tabla 8**

*Pregunta 2 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de infraestructura adecuada compromete la privacidad durante las entrevistas, generando reticencia a hablar sobre temas íntimos. La ausencia de áreas para niños afecta las evaluaciones psicológicas al no proporcionar un lugar para que las madres dejen a sus hijos, generando ansiedad y afectando la concentración.</li> <li>• La confidencialidad se ve afectada por la falta de ambientes privados y la impaciencia de algunos profesionales. La carencia de espacios exclusivos para las víctimas en espera limita su comodidad y afecta las necesidades básicas. El síndrome de Burnout en el personal con experiencia afecta la tolerancia y empatía, especialmente en casos emocionalmente complejos.</li> <li>• La alta demanda de casos dificulta el tiempo dedicado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones que no brindan privacidad para el usuario.</li> <li>• Poco tiempo para atender a los usuarios debido a la gran demanda.</li> <li>• Falta de infraestructura enfocada a las necesidades específicas del usuario.</li> </ul>

a cada usuario, generando largos períodos de espera. La mejora en la infraestructura, la creación de espacios privados y la atención a la salud emocional del personal son cruciales para optimizar la calidad del servicio en el CEM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal poco empático.</li> </ul>
--	---

3. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: fortalecer el servicio que se brinda a los usuarios de la institución?

**Tabla 9**

*Pregunta 3 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>La falta de equipos actualizados dificulta reuniones virtuales y el progreso del trabajo. Se recomienda adquirir tecnología moderna.</li> <li>Falta de áreas de espera y cuidado para niños, y ubicación en el tercer piso, afectando la accesibilidad para personas mayores y con habilidades diferentes.</li> <li>La falta de ambientes específicos limita la capacidad de brindar apoyo emocional a víctimas de violencia. La infraestructura actual no favorece el fortalecimiento del servicio.</li> <li>Impacto negativo en la calidad y gestión de casos. Se requiere ampliar el personal para mejorar el acceso a la justicia y la calidad de atención.</li> <li>Mejorar tecnología, adaptar infraestructura, crear ambientes acogedores y aumentar personal son cruciales para fortalecer eficazmente el servicio en el CEM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de equipos tecnológicos modernos ya que los actuales limitan mucho el trabajo del personal.</li> <li>Falta de infraestructura enfocada a las necesidades específicas del usuario.</li> <li>Falta de personal que ayude a cubrir la gran demanda existente.</li> </ul>

4. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: realizar la medición y análisis de la calidad del servicio otorgado a los usuarios de la institución?

**Tabla 10**

*Pregunta 4 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>La falta de equipos actualizados, especialmente para reuniones virtuales, afecta la eficiencia. Se recomienda adquirir tecnología moderna.</li> <li>La carencia de zonas de espera y cuidado para niños afecta la comodidad. La ubicación en el tercer piso dificulta el acceso para personas mayores y con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desactualización en el sistema con el que se cuenta solo se basa en métricas estadísticas</li> </ul>



<p>habilidades diferentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de ambientes específicos limita la capacidad de proporcionar contención emocional. La infraestructura actual no favorece el fortalecimiento del servicio.</li> <li>• La falta de personal impacta negativamente en la calidad de atención y en la gestión de la creciente demanda. Se requiere ampliar el personal para mejorar el acceso a la justicia y la calidad de la atención.</li> <li>• Mejorar los recursos tecnológicos, adaptar la infraestructura, crear ambientes acogedores y ampliar el personal son cruciales para fortalecer eficazmente el servicio en el CEM.</li> </ul>	<p>básicas y no se orienta a realizar mediciones de la calidad en el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuentan con políticas o directivas de instancias superiores que se enfoquen en la medición de la calidad en el servicio.</li> </ul>
--	---

5. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: el liderazgo y compromiso de la alta dirección en función al servicio brindado a los usuarios de la institución?

**Tabla 11**

*Pregunta 5 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La iniciativa y el liderazgo en el equipo del Centro de Emergencia de la Mujer (CEM) facilitan un buen clima laboral, con reuniones continuas para debatir casos y distribuir evaluaciones y visitas.</li> <li>• Aunque se valora la idea de liderazgo desde las unidades centrales y reuniones semanales para fortalecer el compañerismo, la cantidad de casos y usuarios dificulta la implementación efectiva de estas prácticas.</li> <li>• Es esencial asumir un compromiso uniforme entre los trabajadores, identificar errores y buscar soluciones, pero la falta de tiempo y personal limita la atención de calidad.</li> <li>• La ausencia de lineamientos de liderazgo, debido a restricciones presupuestales, impide implementar mecanismos para garantizar la satisfacción de los usuarios. La falta de empatía y agotamiento profesional en el personal también contribuyen a la limitación del servicio.</li> <li>• La restricción en la toma de decisiones por parte de los coordinadores, quienes deben consultar a la sede general, limita la capacidad de acción. La falta de espacios para manejar el estrés afecta el compromiso total de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente liderazgo desde instancias superiores del CEM.</li> <li>• Falta de empoderamiento en la toma de decisiones y por el contrario dependencia total de la sede central.</li> <li>• Falta de confraternidad entre trabajadores debido a la extenuante carga laboral</li> </ul>

6. ¿Qué factores condicionan, respecto a la categoría: la cultura de calidad en el servicio a las personas para los usuarios de la institución?

**Tabla 12**

*Pregunta 6 de entrevista a personal del CEM*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de infraestructura adecuada, tanto para usuarios como para profesionales, limita totalmente la cultura de calidad en el Centro de Emergencia de la Mujer (CEM).</li> <li>• La dificultad para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como las limitaciones en las oficinas y el acceso, obstaculizan la cultura de calidad. Se sugiere mejorar ambientes y utilizar herramientas para comprender las necesidades de los usuarios.</li> <li>• La falta de desarrollo de la cultura de calidad en instituciones públicas, especialmente en la localidad, destaca la importancia del compromiso de los trabajadores y su participación dinámica para atender las necesidades de los usuarios, mostrando empatía e interés, además de mejorar las áreas de servicio.</li> <li>• La falta de interés por parte del personal en aspectos que no están bajo su control, como la infraestructura gestionada por el Ministerio, limita la cultura de calidad.</li> <li>• Aunque la vocación de servicio es un factor facilitador de la cultura de calidad entre el personal del CEM, las limitaciones en directivas, lineamientos y capacidad de decisión obstaculizan la implementación de herramientas necesarias para medir y gestionar la calidad del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de lineamientos del ministerio que define las reglas y lineamientos sobre los cuales actúa el CEM.</li> <li>• Las directivas y requerimientos laborales enfrasan al trabajador del CEM en un trabajo rutinario que no permite darle la importancia debida, ni centrarse la cultura de calidad en el servicio.</li> </ul>

## V. DISCUSIÓN

En el contexto de la gestión pública, la gestión de la calidad en el servicio es de gran importancia social al asegurar el éxito a largo plazo de una organización mediante la garantía que los servicios cumplan con las expectativas, necesidades de los clientes y fomento de su lealtad (López y Vega, 2017), en base a las políticas públicas que garantizan los derechos fundamentales de los ciudadanos (Camarasa, 2004). Además, que, en el contexto actual, surge la necesidad importante de cubrir la satisfacción del usuario en una base eficiente y competitiva (Acosta et al., 2022).

En este sentido un estudio sobre la calidad del servicio cobra una especial relevancia en la sociedad, ya que existe una situación problemática con respecto a los factores envueltos durante la atención de las usuarias y los usuarios en los centros de emergencia para mujeres y poblaciones vulnerables a nivel mundial, nacional y en la localidad (UNICEF, 2020).

Frente a lo descrito, el estudio planteó como objetivo general: Establecer los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, por lo cual se desarrolló la investigación bajo un alcance descriptivo-exploratorio con diseño no experimental, asimismo, destacando su enfoque mixto, se precisó que los datos numéricos se complementaron con los datos cualitativos.

En conclusión, a partir de los hallazgos preliminares, se confirma la presencia de, al menos, un nivel regular de percepción en la gestión de la calidad en el servicio por parte de los usuarios del CEM. Como respuesta a la planteamiento del problema, se establece que los factores determinantes en la gestión de la calidad del servicio para los usuarios comprenden aspectos vinculados al personal, al entorno físico, a las políticas laborales y a la carga de trabajo.

Ante los hallazgos obtenidos en el estudio y con el propósito de analizar la gestión de la calidad en el servicio, un aspecto crucial radica en el respaldo teórico y en la operacionalización de la variable. Según la literatura existente sobre la gestión de la calidad en el servicio al usuario, este se presenta como un constructo complejo, subjetivo y relativo, según la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2022), basándose en las perspectivas de los clientes. Por lo tanto, los resultados obtenidos son aplicables a

la población y al contexto específico de estudio. En este contexto, es imperativo señalar que es una limitación abordar exclusivamente las percepciones de los usuarios internos, y resulta igualmente esencial considerar las evaluaciones del personal que forma parte de la organización.

En relación con el análisis de la variable estudiada, es relevante destacar que se han tomado como referencia modelos de análisis previamente propuestos en investigaciones anteriores, como Ubaldo (2019), Bao et al. (2020), Montañez (2019), Chinchayán (2017), Sugiarto y Octaviana (2021), Robles y Ascencio (2020), Lee y Seong (2020), Hoque et al. (2023), Estiri et al. (2023), y Hou et al. (2023).

En este contexto, resulta esencial someter a consideración algunas pruebas que respalden la validez de los resultados obtenidos en la investigación. En cuanto a la validez interna, la aplicación de un enfoque metodológico cuantitativo ha contribuido significativamente a la obtención de resultados estadísticamente relevantes, a fin de lograr establecer los factores que ejercen influencia en la gestión de la calidad en el servicio de los usuarios del CEM.

En concreto, se utilizó la técnica de encuestas con un instrumento creado por la autora, diseñado para medir la gestión de la calidad en el servicio en usuarios del CEM. Este instrumento, ha demostrado tener validez de constructo. Además, tras la adaptación realizada por la investigadora, el instrumento fue validado por el juicio de tres expertos, mostrando un alto nivel de confiabilidad. La información se recopiló mediante una muestra representativa considerando a toda la población como la muestra.

No obstante, es importante señalar que el estudio presenta limitaciones, especialmente en relación con el procedimiento de recolección de datos. La falta de conocimiento del marco muestral de la población de estudio podría haber introducido errores aleatorios que afectaron los resultados. Como respuesta a esta limitación, se adoptó la estratificación según grupos etarios y se consideró la máxima probabilidad (0,5) de que surgiera el problema. Además, se optó por la recopilación física de datos mediante formularios físico, lo que impactó en el anonimato y la confiabilidad de la información.

En lo que respecta a la validez interna en el contexto de una muestra no probabilística, es esencial implementar controles rigurosos, técnicas de asignación

adecuadas y asegurarse de que las condiciones del estudio sean consistentes para todos los participantes de la muestra no probabilística. Por ello, esta investigación se diseñó con el objetivo de reducir el error estándar del estimador, considerando parámetros como un nivel de confianza del 95%, una probabilidad máxima de 0.5 para cada unidad y un margen de error de 0.05.

Es importante destacar que, según investigaciones previas, son muy limitados los estudios llevados a cabo a nivel nacional sobre la gestión de la calidad en el servicio de usuarios del CEM. Las escaseces de investigaciones existentes dificultan la interpretación y explicación de los resultados obtenidos. En este contexto, frente al problema de la percepción deficiente o cuanto menos regular de la gestión de la calidad en el servicio por parte de los usuarios, no hay antecedentes que aborden los factores determinantes del servicio ofrecido en los CEM.

Y, ante su contraste teórico, se destaca que, la gestión de la calidad del servicio, busca promover una cultura alta de calidad, de forma organizacional y una actitud comprometida a la satisfacción de las necesidades que tienen los clientes, esto se da mediante la prestación de los servicios que se adecuan a sus demandas (Ramya et al., 2019).

En relación con el primer objetivo específico, que consiste en describir la gestión de la calidad en el servicio ofrecido por los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote en 2023, el análisis descriptivo revela que la mayoría de los usuarios (62.2%) perciben que la gestión de la calidad en el servicio es de nivel regular. Además, las dimensiones de conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección, así como la cultura de calidad en el servicio a las personas son percibidas en general como regulares. Esta observación sugiere que, a pesar de los esfuerzos del personal por cumplir con sus responsabilidades, la alta carga laboral y la infraestructura deficiente impiden brindar un servicio óptimo, dificultando el logro de la excelencia en el servicio que se espera en todo servicio público.

Es válido señalar que el deficiente nivel de percepción de la gestión de la calidad en el servicio, se ve reflejada en la insatisfacción de los usuarios al existir la necesidad de mejorar la situación problemática, del que forman parte, la

infraestructura, tales como sala de espera, servicios higiénicos (Culi y Rosales, 2022). Asimismo, existen diversas fallas y errores en poder conocer realmente las necesidades y expectativas, específicas de las personas, ya que hay poca comodidad del usuario dentro de las instalaciones (López, 2019).

Dichos resultados son corroborados por Ubaldo (2019), quien encontró que los pacientes percibían un descuido de Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección administrativa en cuanto a poder implementar los recursos necesarios para brindar una calidad de servicio en el hospital. A su vez, Montañez (2019) indicó que, en su investigación, los usuarios recibían servicio poco empático, además, de la poca importancia en las necesidades y expectativas de las personas, al no ser atendidas en el idioma quechua, insatisfacción durante su atención al ser vulnerada su privacidad por los practicantes, y, finalmente, percibieron una infraestructura deficiente. Chinchayán (2017) por su parte incluyeron otros datos como el poco conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas con sus procesos por lo que se sintió como inadecuado (50%), actitudes poco favorables del personal (30%).

Tales hallazgos, tienen su contraste teórico, de acuerdo con Castillo et al. (2020) reluciendo que, la calidad del servicio abarca múltiples elementos relacionados con aspectos como la accesibilidad, puntualidad, cortesía y rapidez, entre otros, que los clientes evalúan en función de sus necesidades y niveles deseados de satisfacción.

Por otro parte, según el segundo objetivo específico: Describir la gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, según variable de caracterización. Del análisis descriptivo de caracterización del nivel de la gestión de la calidad en el servicio que presta el CEM regular de Chimbote, 2023, se encontró una tendencia clara por parte de las usuarias mujeres a valorar como regular la gestión de calidad en el servicio, y de manera similar los hombres tienen una tendencia de valorar como regular dicha gestión, evidenciando que no se generó diferencias en la manera de como perciben la calidad en el servicio que reciben en función a su género. Del mismo modo se encontró una tendencia clara por parte de los usuarios independientemente del grupo etario al que pertenecen en valorar como regular la gestión de calidad en el

servicio, con ello evidenciando que no existe diferencia entre la percepción entre usuarios en función al grupo etario o edad del usuario.

Cabe decir que la excelencia del servicio se evalúa mediante la satisfacción de los usuarios, por lo que la mejora del servicio siempre se enfoca en las personas, es decir, en el cliente (Montañez, 2019), esto se debe a que la calidad radica en comprender las necesidades del cliente y traducirlas en especificaciones que satisfagan sus requerimientos (Ubaldo, 2019); en ese sentido, toda entidad debe establecer cómo recopilará la información sobre las necesidades y expectativas de las personas, procesarla adecuadamente, mantenerla actualizada para comprender mejor las necesidades de grupos específicos de personas y cómo mejorar los servicios para ellos (Perić et al., 2023).

Si bien es cierto no se lograron ubicar datos exactos en función al género y edad del encuestado, se tiene la investigación de Robles y Ascencio (2020) quienes destacaron que las mujeres no perciben una adecuada sensación de protección por parte de las autoridades después de haber acudido a la comisaría para reportar la violencia doméstica; asimismo, de la carencia notable de sensibilidad en la atención proporcionada hacia la problemática de las mismas, donde no se pudo enfocaron en víctimas masculinas. Por otro lado, Lee y Seong (2020) mostraron que existen desafíos significativos en lo que respecta al tema de la calidad, siendo principalmente la falta de recopilación de información detallada sobre la afectación de conocer las necesidades y expectativas de las personas y los problemas experimentados por los clientes.

Todo esto, se corrobora a nivel teórico, según Li y Shang (2020) al precisar que, el mantenimiento de mejoras en el servicio se sustenta en una elevada participación de los empleados, si bien, la implementación de enfoques cognitivos bien estructurados contribuye a mantener y perfeccionar el proceso. En este sentido, las personas se convierten en un recurso clave para la empresa y requieren de motivación (Moreira y Orozco, 2020), siendo una de las estrategias más evidentes la recompensa por un desempeño sobresaliente en el entorno laboral (Silva y Luján, 2022).

Finalmente, en desarrollo del tercer objetivo específico: Identificar los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de

Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023, según la percepción de los trabajadores y usuarios del CEM, se encontró problemas de excesiva carga de trabajo, pobre infraestructura que genera falta de privacidad para el usuario y que no está enfocada a las necesidades de la tarea, poco tiempo para trabajar con cada usuario que lo requiere, falta de equipos tecnológicos modernos y falta de liderazgo de organismos superiores y que estos se enfoquen en la importancia de gestionar adecuadamente la calidad en el servicio. Esto implica un cumulo de necesidades no gestionadas adecuadamente desde los encargados de destinar recursos a los CEM, específicamente a los de Chimbote y muy posiblemente Nuevo Chimbote y alrededores.

Asimismo, Pakurár et al. (2019) subraya la importancia de comprender de manera continua las necesidades de las personas desde el inicio. Identificar las necesidades de la población y evaluar lo que el servicio público actualmente proporciona son elementos cruciales para mejorar distintos aspectos del servicio en beneficio de la comunidad (Shimokawa y Valdéz, 2023). En este sentido, la alta dirección de la entidad desempeña un papel activo y visible al liderar y respaldar la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicios (Silva y Luján, 2022). Además, la entidad debe tomar medidas para que su personal comprenda la importancia de la calidad, modifique comportamientos negativos, fomente la participación activa de los empleados en la mejora de la calidad y promueva un ambiente de trabajo colaborativo y de aprendizaje (Coelho et al., 2022).

De manera similar, Montañez (2019) encontró que el valor del servicio es malo de acuerdo a los usuarios, debido al incumplimiento de procedimientos, además de un servicio poco empático, además, hay poca importancia en las necesidades y expectativas de las personas, y el fortalecimiento del servicio es regular en lo que respecta a la infraestructura y los mobiliarios del hospital, además Chinchayán (2017) que los factores que afectaron la calidad incluyeron el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas con sus procesos inadecuados y actitudes poco favorables del personal, además de la falta de infraestructura y finalmente, la cultura en el servicio a las personas.

Asimismo, se encontraron factores condicionantes como, fortalecer el servicio, conocer las necesidades y expectativas de las personas y el liderazgo y



compromiso de la alta dirección, dichos problemas fueron los más evidentes y resaltantes dentro de la investigación lo que implica las necesidades no cubiertas e insatisfechas a pesar de los esfuerzos propios del personal, esto deriva en la percepción regular de los usuarios del CEM.

Más aun, en manera similar a esta investigación, los resultados fueron corroborados por Hoque et al. (2023) quienes encontraron que una buena infraestructura (Fortalecer el servicio), proveer los servicios a tiempo en la cultura de calidad en el servicio a las personas; y resolver los problemas de manera inmediata en el liderazgo, así como al compromiso de la Alta Dirección, los cuales son factores condicionantes para un adecuado ejercicio de gestión de la calidad de servicio; de manera similar, Hou et al. (2023) evidenciaron que el factor más condicionante para la gestión de la calidad de servicio está relacionado al liderazgo y al compromiso que asume la alta dirección para tener una óptima gestión de calidad en el servicio brindado. Por el contrario, Estiri et al. (2023) encontraron que el comportamiento positivo en la cultura de calidad en el servicio a las personas es el factor más condicionante para la gestión de la calidad de servicio, mientras que la infraestructura en fortalecer el servicio es el menos condicionante.

Teóricamente, Raymundo (2023) sostiene que la calidad de servicio representa una responsabilidad que ejerce un impacto organizacional, la cual se centra en comportamientos, valores y actitudes, y se perpetúa mediante la implementación de modificaciones que resulten en beneficios para los clientes. Más aun todo esto es importante ya que existe la urgencia constante de generar un impacto favorable en la solución de los problemas que aquejan las personas que acuden al centro de atención (Programa Nacional Aurora, 2016).

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se concluye en referencia al objetivo general, que los factores determinantes en la gestión de la calidad del servicio para los usuarios del CEM, están referidos al entorno físico (Infraestructura no adecuada), a las políticas laborales (Falta de liderazgo y directivas que faciliten el trabajo), a la carga de trabajo (Poco personal para atender a todos los usuarios) y en última instancia al personal (que suele estresarse por la sobrecarga no permitiéndole desarrollarse eficientemente).
- Segunda.** Se concluye en referencia al primer objetivo específico, que existe una tendencia de los usuarios encuestados en considerar como regular a la gestión de la calidad en el servicio, tanto como sus dimensiones cultura en la calidad en el servicio a las personas, liderazgo y compromiso de la alta dirección e identificar el valor del servicio y por otro lado, la dimensión fortalecer el servicio, evidencio una tendencia deficiente, tanto como la dimensión conocer las necesidades y expectativas de las personas.
- Tercera.** Se concluye en referencia al segundo objetivo específico, una tendencia clara por parte de los usuarios en valorar como regular la gestión de calidad en el servicio, independientemente de su género y grupo etario al que pertenece, por ello se encontró una tendencia clara de valoración regular por parte de los usuarios según el género masculino y femenino, y de la misma forma, se evidencio la tendencia de valoración regular de los usuarios de diferentes edades o grupo etario respecto a la gestión de calidad en el servicio.
- Cuarta.** Se concluye en referencia al tercer objetivo específico, que los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los CEM en Chimbote, según sus categorías orientadoras son: De la categoría 1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas: Carga laboral, falta de infraestructura, horarios no flexibles

para los usuarios, falta de confianza del ciudadano en el sistema. De la categoría 2. Identificar el valor del servicio brindado a las usuarias de la institución: Instalaciones no adecuadas, poco tiempo de atención a usuarios, infraestructura inadecuada, poca empatía del personal. De la categoría 3. Fortalecer el servicio que se brinda a los usuarios de la institución: Falta de equipos tecnológicos, falta de infraestructura, falta de personal. De la categoría 4. Medición y análisis de la calidad del servicio: Sistema que no se orienta a realizar medición de la calidad en el servicio. De la categoría 5. Liderazgo y compromiso de alta dirección en función al servicio: Deficiente liderazgo, dependencia total de la sede central, falta de confraternidad entre trabajadores. De la categoría 6. La Cultura de calidad en el servicio a los usuarios: Falta de lineamientos de alta dirección, directivas laborales que no permiten centrarse en la calidad en el servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al representante de Programa Nacional Aurora, implementar programas de capacitación continuos para el personal del CEM, enfocados en el manejo de situaciones de emergencia, atención psicológica y sensibilización de género; mediante talleres y simulacros periódicos con el fin de garantizar una respuesta efectiva y empática en situaciones reales esperando así mejorar las habilidades y competencias del personal para brindar un servicio más efectivo y empático, asegurando una atención de calidad y apoyo integral a los usuarios que acuden al CEM en situaciones de emergencia
- Segunda.** Se recomienda al representante de Programa Nacional Aurora, priorizar y gestionar la mejora de la infraestructura del CEM para asegurar un entorno seguro, acogedor y funcional; buscando realizar la reparación de instalaciones dañadas, la implementación de medidas de seguridad adecuadas y la creación de espacios que respeten la privacidad y la dignidad de las mujeres atendidas, con el fin de mejorar la calidad del servicio proporcionado por el CEM al abordar deficiencias en la infraestructura, promoviendo la confianza y el bienestar de las mujeres que buscan ayuda, facilitando así la efectividad de las intervenciones y contribuyendo a la percepción positiva del centro por parte de la comunidad.
- Tercera.** Se recomienda al personal del CEM de Chimbote, establecer un sistema de retroalimentación anónima para los usuarios del CEM, con el objetivo de recoger opiniones y experiencias sobre la atención recibida; por medio de encuestas periódicas y buzones de sugerencias para los usuarios, garantizando la confidencialidad y la mejora continua; con el fin de obtener información valiosa sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios,

identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza en la institución al demostrar un compromiso real con la mejora continua.

**Cuarta.** Se recomienda al líder del equipo de gestión y coordinación del CEM de Chimbote, elaborar protocolos específicos para situaciones de emergencia y casos particulares, con énfasis en la protección de las víctimas y la coordinación efectiva con otras instituciones; revisando los protocolos y actualizarlos regularmente para asegurar su pertinencia y eficacia, buscando establecer pautas claras y efectivas para el manejo de diferentes situaciones, garantizando una atención estandarizada y de calidad, y mejorando la coordinación interinstitucional para una respuesta integral.

**Quinta.** Se recomienda a los futuros investigadores en coordinación con el coordinador del CEM de Chimbote, realizar estudios con mediciones cualitativas mediante entrevistas, no solo enfocadas en el personal, sino también en los usuarios de dicho CEM, con el fin de ahondar mucho más en la problemática existente, ya que ese método, por su flexibilidad, permitirá llegar más a fondo a las consideraciones de gestión de la calidad en el servicio no cubiertas.

## REFERENCIAS

- Acosta Chavarria, J., Gutierrez Gozzer, L., Vilcarino Zelada, E., y Quiliche Castellares, R. (2022). Mejora de procesos en el área de caja para incrementar la satisfacción del cliente en un centro comercial. *INGnosis*, 8(2), 48–58. <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v8i2.2487>
- Akter, S., Hossain, M., Lu, S., Aditya, S., Hossain, T., Kattiyapornpong, U. (2019). Does Service Quality Perception in Omnichannel Retailing Matter? A Systematic Review and Agenda for Future Research. En Piotrowicz, W., Cuthbertson, R. (eds) *Exploring Omnichannel Retailing*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-98273-1\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-98273-1_4)
- Ali, B., Saleh, P., Akoi, S., Abdulrahman, A., Muhamed, A., Noori, H., Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://ssrn.com/abstract=3839031>
- Aliaga, S y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Alvarado, L; Rosas, A., Rafael, A. y Gonzáles, R. (2022). Validación de instrumento sobre gestión de calidad en Centros de Investigación Universitarios de Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(1), 386-401. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28069961027>
- An, S., Lee, P. y Shin, C. (2023). Effects of Servicescapes on Interaction Quality, Service Quality, and Behavioral Intention in a Healthcare Setting. *Healthcare*, 11(18), 1-16. <http://dx.doi.org/10.3390/healthcare11182498>
- Bao Condor, C. L., Marcelo Armas, M. L., Gutierrez Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios

- de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Baró, S. (2020). Humanización de las prácticas de salud: Una Revisión sistemática para la prevención de la violencia en los servicios de salud. *Calidad De Vida Y Salud*, 13(Especial), 18-29. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/274>
- Camarasa Casterá, J. (2004). La calidad de la Administración pública. Educar en el 2000: *Revista de formación del profesorado*, (8), 9-20. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/85336/018200430206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos Freire, L. y Lazo Vento, C. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>
- Carrión, D. (2021). *Infraestructura de refugio, atención y capacitación integral para el tratamiento de mujeres víctimas de violencia en el distrito de Chiclayo*. [Tesis de título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4187>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., y Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Ceccarelli, A., Minotti, A., Senni, M., Pellegrini, L., Benati, G., Ceccarelli, P., Federici, A., Mazzini, S., Reali, C., Sintoni, F. Gori, D. y Montalti, M. (2023). Healthcare Service Quality Evaluation in a Community-Oriented Primary Care Center, Italy. *Healthcare*, 11(17), 1-15. <http://dx.doi.org/10.3390/healthcare11172396>
- Cepeda Duarte, J. y Cifuentes Martínez, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, (36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

- Chamoly Urtecho, K. y Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Cherian, J. y Vilas, G. (2021). An Empirical Study on Impact of Sustainability Oriented Total Quality- Management Practices on Organizational Performance in UAE Based Organization. *International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development*, 10(3), 13667–13678. <http://hdl.handle.net/11159/486036>
- Chinchayán, A. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662>
- Coelho, C., Mojtahedi, M., Kabirifar, K. y Yazdani, M. (2022). Influence of Organisational Culture on Total Quality Management Implementation in the Australian Construction Industry. *Buildings*, 12(4), 1-15. <http://dx.doi.org/10.3390/buildings12040496>
- Daza, Al., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(44), 10-20. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Defensoría del Pueblo (2019). *CEM Huallaga no cuenta con ambientes adecuados para atención a víctimas de violencia*. <https://www.defensoria.gob.pe/cem-huallaga-no-cuenta-con-ambientes-adecuados-para-atencion-a-victimas-de-violencia/>
- Del Junco, R. (2022). *Gestión del servicio y protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer comisaría Villa María – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88535>
- Delgadillo, J., Miranda Pérez, F. (2022). Centros de atención a víctimas de delitos sexuales en Chile: Tensiones y desafíos en una intervención



- interprofesional. *Propuestas Críticas en Trabajo Social - Critical Proposals in Social Work*, 2(4), 147-167. DOI: 10.5354/2735-6620.2022. 66897
- Estiri, M., Heidary Dahooie, J., y Zavadskas, E. K. (2023). Providing a Framework for Evaluating the Quality of Health Care Services Using the HealthQual Model and Multi-Attribute Decision-Making Under Imperfect Knowledge of Data. *Informatica*, 34(1), 85-120. <http://doi:10.15388/23-INFOR512>
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., y Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 1-10. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Research methodology: The quantitative, qualitative and mixed routes*. McGraw Hill Education
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Herrera, N. (2020). *Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45965>
- Hoque, U., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. y Al Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. <http://dx.doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Hou, Z., He, S., Liang, R., Li, J., Huang, R., y Wang, J. (2023). Evaluating Economy Hotel Website Service Quality: A Hybrid Bounded Rationality Behavioral Decision Support Model. *Mathematics*, 11(12), 1-18. <http://dx.doi.org/10.3390/math11122776>
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*. [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf)
- Kotler, P. (2017). Philip Kotler: some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2), 203–208. <https://doi.org/10.1108/JHRM-11-2016-0027>

- Kotler, P., Lane, K. & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson Education. <https://online.fliphtml5.com/xzfd/pkef/>
- Lee, H. y Seong, M. (2020). A Study on the Effects of Business Service Quality on Satisfaction, Commitment, Performance, and Loyalty at a Private University. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- Leveau, F. (2019). *Sistemas de ahorro energético, aplicados a la forma sostenible para el diseño de un centro asistencial para mujeres maltratadas en la ciudad de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/22105>
- Li, Y. y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information y Management*, 57(3). 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>.
- López López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luciano, Z. (2021). *Percepción de la calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58315>
- Marbough, D., Khaleel, I., Al Shanqiti, K., Al Tamimi, M., Emre Simsekler, M., Ellahham, S., Alibazoglu, D. y Alibazoglu, H. (2020) Evaluating the Impact of Patient No-Shows on Service Quality. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13(), 509-517. <http://dx.doi.org/10.2147/RMHP.S232114>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2022). *Manual del sistema de gestión de la calidad del ministerio de economía y finanzas*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resoluciones-de-secretaria-general/28369-resolucion-de-secretaria-general-n-011-2022-ef-13/file>
- Moncada Horna, J., Barrutia Araujo, L., Ruiz Camus, C., Vargas Villacorta, J., Palomino Alvarado, G. y Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las

Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.333](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333)

Montañez, V. (2019). *Propuesta para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital San Juan de Dios – Caraz, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38509>

Montejo Mejía, Leila., Stiglich Vargas, M. y Zarzar Brescia, J. (2021). *Análisis de los factores que influyeron en la implementación del programa nacional de la violencia familiar y sexual (PNCVFS) en la lucha contra la violencia hacia la mujer, a través del Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo durante los años 2017 – 2019*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19440>

Morales Romero, G., Paucar Manrique, Y., León Velarde, C., Matos Manguinuri, J., Pujay Cristobal, O. y Gutiérrez Zubieta, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.329](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329)

Moreira Zambrano, L. y Orozco Santos, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 618-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>

Morse, J., Bowers, B., Charmaz, K., Clarke, A., Corbin, J. & Jane, C. (2021). *Developing Grounded Theory: The Second Generation Revisited*. Routledge.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZfgPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=constructing+grounded+theory+strauss+y+corbin&ots=Qnj3s-bXQe&sig=Uk4p\\_PSGkO\\_o2D3azFJqnAnQ4v8#v=onepage&q=constructing%20grounded%20theory%20strauss%20y%20corbin&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZfgPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=constructing+grounded+theory+strauss+y+corbin&ots=Qnj3s-bXQe&sig=Uk4p_PSGkO_o2D3azFJqnAnQ4v8#v=onepage&q=constructing%20grounded%20theory%20strauss%20y%20corbin&f=false)

Murrieta Saavedra, Y., Ochoa Avila, E., y Carballo Mendívil, B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas.

*Revista En Contexto*, 8(12), 115–132.  
<https://doi.org/10.53995/23463279.668>

Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. y Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91(), 1-15.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>.

Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.

Núñez Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649.  
<https://www.scielo.br/j/cp/a/CWZs4ZzGJj95D7fK6VCBFxy/?format=pdf&lang=es>

Orihuela, Y. (2021). *Clima organizacional en el desempeño laboral en los centros emergencia mujer, región Arequipa 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89555>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1-24. <http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>

Palacios Vega, P., Álvarez Gavilanes, J., y Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Pérez, D. (2021). *Centro de atención integral para mujeres víctimas de violencia en Morelia, Michoacán*. [Tesis de licenciatura, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo].  
[http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB\\_UMICH/11530](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/11530)

Perić, G., Slavković, M., Gašić, M., Đurović, B., y Dramićanin, S. (2023). Unboxing the Complex between Job Satisfaction and Intangible Service Quality: A Perspective of Sustainability in the Hotel Industry. *Sustainability*, 15(18), 1-14. <http://dx.doi.org/10.3390/su151814019>

- Prentice, C., Wang, X., Correia Loureiro, S. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50(), 50-59. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>.
- Programa Nacional Aurora (2016). *Guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer* 2016. <https://repositorio.aurora.gob.pe/handle/20.500.12702/101>
- Ramya, N., Kowsalya, A. y Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research and Development*, 4(2), 39-41. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Raymundo, L. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer en la comisaría del distrito Alexander Von Humboldt 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/8021>
- Reyes Flores, N., Gutiérrez, J. y Amado Sotelo, J. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. *INGnosis*, 6(1), 61–75. <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v6i1.2561>
- Rita, P., Oliveira, T. y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Robles, M. y Ascencio, R. (2020). *Calidad de la atención: acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar basada en género* [Tesis de maestría, Universidad de Cartagena]. <http://dx.doi.org/10.57799/11227/1294>
- Rodríguez, D. (2020). *Vamos a alzar la voz, por las que ya no pueden: la importancia de las políticas de combate a la violencia contra la mujer en la Casa de la Mujer Brasileña/MS y la Casa de Referencia Mujeres Mirabal/RS*. [Disertación de maestría, Universidad Federal de la Integración Latinoamericana]. <https://dspace.unila.edu.br/handle/123456789/5558>

- Secretaría de Gestión Pública (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Shimokawa, I. y Valdez, F. (2023). *Factores que limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro De Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24495>
- Silva Gómez, E. y Luján Johnson, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1), 1-11. <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>
- Sugiarto, S. y Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sun, S. y Pan, Y. (2023). Effects of Service Quality and Service Convenience on Customer Satisfaction and Loyalty in Self-Service Fitness Centers: Differences between Staffed and Unstaffed Services. *Sustainability*, 15(19), 1-28. <http://dx.doi.org/10.3390/su151914099>
- Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R. y Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Toral Tinitana, R., Gallardo, N., Pasaca-Mora, M. y Cevallos Cueva, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja de Ecuador. *Dominio De Las Ciencias*, 5(1), 136–159. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i1.853>
- Torres Bolaños, L. (2021). *Libre mujer: Un espacio para la no violencia. Centro de recuperación y resocialización para mujeres víctimas de violencia*

*intrafamiliar*. [Tesis de grado, Universidad de La Salle].  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/arquitectura/2378>

Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz -2018. *Gobierno y de Gestión Pública*,(6),1-15.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/124/111>

Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. *Revista Gobierno y Gestión*,6().

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/124/111>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] (2020). *La interrelación entre violencia contra las mujeres y violencia contra los niños y niñas*.

<https://www.unicef.org/elsalvador/historias/la-interrelaci%C3%B3n-entre-violencia-contra-las-mujeres-y-violencia-contra-los-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as>

Universidad Cesar Vallejo [UCV] (2022). *Código e Ética*.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

Uzir, U., Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R., Aljaberi, M., Hasan, N. y Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>.

Yurja, X. (2022). *Implementación del equipo de atención inmediata en los servicios legales integrales municipales (SLIM'S) para la atención pronta y oportuna de las víctimas de violencia en el municipio de la ciudad del Alto*. [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés].  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29610>

Zavala Choez, F. y Vélez Moreira, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 264–281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión de la Calidad del servicio	Es la medida del grado en que el servicio proporcionado se alinea con las expectativas del cliente, y proporcionar un servicio de alta calidad que implique que esté sea coherente con las expectativas de los clientes (Kotler et al., 2022).	Es como la usuaria del CEM de Chimbote siente satisfechas sus necesidades por el servicio recibido y como este servicio cumple con sus expectativas. Se medirá mediante cuestionario y ficha de entrevista que basará en estudiar: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la Alta dirección y cultura de calidad en el servicio a las personas.	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Accesibilidad al lugar de la atención	1	Escala ordinal Valores: 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	Niveles Eficiente [78-105] Regular [50-77] Deficiente [21-49]
				Adecuado ambiente para el desarrollo de la atención	2		
				Interés en conocer las necesidades de las personas	3		
			Identificar el valor del servicio	Manera de proporcionar el servicio	4		
				Lugar para espera del servicio	5		
				Lugar para realizar necesidades básicas.	6		
			Fortalecer el servicio	Recursos disponibles	7		
				Comodidad en la espera del servicio	8		
				Infraestructura y tecnología	9		
					10		
					11		
			Medición y análisis de la calidad del servicio	Medición de la calidad de servicio	12		
				Medición de la satisfacción de las personas	13		
				Medición de la eficiencia y medición de la eficacia	14		
			Liderazgo y compromiso de la Alta dirección	15			
				Identificación de las necesidades de los usuarios	16		
				Implementación que resuelva las necesidades de los usuarios	17		
				Acceso a recursos que resuelva las necesidades de los usuarios	18		
				Colaboración para fortalecer los servicios	19		
			Cultura de calidad en el servicio a las personas	Participación activa de los trabajadores	20		
				Interés en proporcionar infraestructura adecuada.	21		
Variables de caracterización			Sexo			Escala nominal Valores: 1= Femenino 2= Masculino	
			Edad			Escala ordinal Niveles Joven [18-25] Adulto joven <25-40] Adulto intermedio <40-50] Adulto mayor <50-65] Ancianidad <65 a más>	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la gestión de calidad del servicio del CEM

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a lo que sucede en la realidad del CEM de Chimbote. *Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

Sexo:

Edad:

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>						
1	El CEM se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso para las personas.					
2	El CEM cuenta con ambientes privados tanto visuales como auditivos en cada área para las entrevistas personales.					
3	Siente que en el CEM existe interés por satisfacer sus necesidades y expectativas.					
<b>Dimensión 2: Identificar el valor del servicio</b>						
4	En el CEM recibo el servicio con calidez y empatía					
5	En el CEM cuento con un espacio para la sala de espera					
6	En el CEM cuento con acceso a los servicios higiénicos.					
<b>Dimensión 3: Fortalecer el servicio</b>						
7	Cuando necesité de la atención del CEM percibí que tenían todos los artículos (De oficina) necesarios poder atenderme.					
8	Considero que el tiempo de espera es mínimo y hay comodidad en la espera.					
9	El CEM cuenta con un área de juegos para mis niños lo que me facilita mucho ser atendida.					
10	El CEM tiene sus ambientes físicos muy cómodo ya que cuenta con aire acondicionado, muebles cómodos, etc.					
11	Percibo que el CEM esta provisto de buena tecnología para realizar su trabajo (Computadora, celulares, laptops, etc.)					
<b>Dimensión 4: Medición y análisis de la calidad del servicio</b>						
12	Puedo decir por experiencia propia que el CEM brinda un servicio de calidad					

13	Me sentí satisfecha y cómoda cuando recibí la atención del CEM					
14	Considero que el CEM cuenta con los espacios apropiados para una atención adecuada.					
15	Considero que el acceso a las oficinas del CEM es de fácil acceso.					
<b>Dimensión 5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</b>						
16	Siento que en el CEM se esfuerzan por saber cuáles son mis necesidades.					
17	Se percibe que en el CEM siempre están buscando mejorar para poder atender mejor a mis necesidades					
18	El CEM tiene muchos recursos (Físicos y de personal) que me facilita resolver mis necesidades					
19	En el CEM están comprometidos en colaborar en el fortalecimiento de los servicios que brindan a los usuarios.					
<b>Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas</b>						
20	En mi atención en el CEM note una participación activa de todos los trabajadores					
21	En el CEM se muestra la preocupación por los ambientes adecuados a nivel de infraestructura para una adecuada atención.					

Muchas gracias por su colaboración

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario "Cuestionario de la gestión de calidad del servicio del CEM Chimbote"	
Autor original:	Lucero Tatiana Velásquez Paz	
Nombre instrumento original	Cuestionario de los factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM	
Dimensiones:	Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la gestión de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la Alta Dirección y Cultura de calidad en el servicio a las personas	
N° de ítems	21	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo :4 Totalmente de acuerdo: 5	
Ámbito de aplicación:	Usuarios atendidos en el CEM de Chimbote 2023.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de los factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote según dimensiones de estudio y caracterización.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de expertos, de 03 profesionales con grado de magister en gestión pública y conocimientos metodológicos, que laboran en el sector público o privado, mediante los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad bueno (Alfa=XXX)	
Unidades de información:	45 mujeres que comprenden el total de usuarias atendidas en el mes de noviembre en el CEM de Chimbote, 2023.	
Organización:	Dimensión	N° ítems
	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	1-3
	Identificar el valor del servicio	4-6
	Fortalecer el servicio	7-11
	Medición y análisis de la calidad del servicio	12-15
	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	16-19
	Cultura de calidad en el servicio a las personas	20-21
Niveles /Valores finales	Eficiente: 78-105 Medianamente eficiente: 50-77 Deficiente: 21-49	

## **Guía de entrevista “Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM CHIMBOTE, 2023”**

**Presentación general:** La investigadora, presentará de manera general el proyecto de investigación, para ubicar el contexto de la entrevista.

### **Estimado servidor público:**

Agradecería si pudiera disponer de un espacio de su tiempo, para llevar a cabo una entrevista que forma parte de mi trabajo de Tesis de Maestría en Gestión Pública, la cual tiene como objetivo:

Identificar los factores que condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer-Chimbote, 2023, según percepciones de las autoridades que se encuentren involucradas durante el periodo 2023.

Siendo así, le agradezco, ya que sus aportes son valiosos y de suma importancia para el desarrollo de mi investigación.

Sexo:

Años de servicio:

Puesto laboral:

### **Preguntas**

Según su percepción, como autoridad del área donde se encuentra a su cargo en el CEM de Chimbote, que factores determinan la calidad de servicio, respecto a las siguientes categorías:

1. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan conocer las necesidades y expectativa, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?
2. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan identificar el valor del servicio brindado a las usuarias de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?

3. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan fortalecer el servicio que se brinda a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?
  
4. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan realizar la medición y análisis de la calidad del servicio otorgado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?
  
5. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan el liderazgo y compromiso de la alta dirección en función al servicio brindado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?
  
6. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan la cultura de calidad en el servicio a las personas para los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?

**Nombre de instrumento: Cuestionario de Factores Condicionantes del Servicio–CEM CHIMBOTE (CFCS-CEM)**

N°	Dirección del ítem	Dimensiones/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	El CEM se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso para las personas.	X		X		X		
2	Directo	El CEM cuenta con ambientes privados tanto visuales como auditivos en cada área para las entrevistas personales.	X		X		X		
3	Directo	Siente que en el CEM existe interés por satisfacer sus necesidades y expectativas.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Identificar el valor del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Directo	En el CEM recibo el servicio con calidez y empatía	X		X		X		
5	Directo	En el CEM cuento con un espacio para la sala de espera	X		X		X		
6	Directo	En el CEM cuento con acceso a los servicios higiénicos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Fortalecer el servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Directo	Cuando necesité de la atención del CEM percibí que tenían todos los artículos (De oficina) necesarios poder atenderme.	X		X		X		
8	Directo	Considero que el tiempo de espera es mínimo y hay comodidad en la espera.	X		X		X		
9	Directo	El CEM cuenta con un área de juegos para mis niños lo que me facilita mucho ser atendida.	X		X		X		
10	Directo	El CEM tiene sus ambientes físicos muy cómodo ya que cuenta con aire acondicionado, muebles cómodos, etc.	X		X		X		
11	Directo	Percibo que el CEM está provisto de buena tecnología para realizar su trabajo (Computadora, celulares, laptops, etc.)	X		X		X		
<b>Dimensión 4 : Medición y análisis de la calidad del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	Puedo decir por experiencia propia que el CEM brinda un servicio de calidad	X		X		X		
13	Directo	Me sentí satisfecha y cómoda cuando recibí la atención del CEM	X		X		X		
14	Directo	Considero que el CEM cuenta con los espacios apropiados para una atención adecuada.	X		X		X		
15	Directo	Considero que el acceso a las oficinas es de fácil acceso.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Siento que en el CEM se esfuerzan por saber cuáles son mis necesidades.	X		X		X		
17	Directo	Se percibe que en el CEM siempre están buscando mejorar para poder atender mejor a mis necesidades	X		X		X		
18	Directo	El CEM tiene muchos recursos (Físicos y de personal) que me facilita resolver mis necesidades	X		X		X		

19	Directo	En el CEM están comprometidos en colaborar en el fortalecimiento de los servicios que brindan a los usuarios.	X		X		X	
<b>Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas</b>			Si	No	Si	No	Si	No
20	Directo	En mi atención en el CEM note una participación activa de todos los trabajadores	X		X		X	
21	Directo	En el CEM se muestra la preocupación por los ambientes adecuados a nivel de infraestructura para una adecuada atención.	X		X		X	



Mg. Max E. Llanos Cuzco  
PSICOLOGO  
C.Ps.P. N° 26368





**Certificado de Validez de contenido del Instrumento: Cuestionario de Factores Condicionantes del Servicio-CEM CHIMBOTE**

**Observación:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellido y nombres del juez validador:** MAX EDMUNDO LLANOS CUZCO

**DNI:** 42611157

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado/Título	Año de Expedición	Universidad
1	Maestría en Intervención Psicológica	2018	Universidad Cesar Vallejo

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de Experiencia	Cargo/Función
1	Programa Nacional Aurora - MIMP	2	Coordinador
2	Programa Nacional Aurora - MIMP	3	Psicólogo

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chimbote, 31 de octubre 2023

  
Mg. Max E. Llanos Cuzco  
PSICÓLOGO  
C.P.S.P. N° 26368

Matriz de validación de la Guía de Entrevista: "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio"

TITULO DE LA TESIS: Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote, 2023

AUTORA: Lucero Tatiana Velásquez Paz.

CATEGORÍA: Factores Condicionantes en la Gestión de calidad del servicio												
CODIGOS	ITEMS	Criterios de validación de contenido										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Compresión		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>												
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	1. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan conocer las necesidades y expectativa, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?		X	X		X		X		X		En cuanto a redacción, se debería optar por una de dos, FACTORES O RAZONES, no ambas en la misma formulación de la pregunta, como sugerencia debería ser FACTORES, toda vez que se busca hallar dicho fenómeno.



DIMENSIÓN 5							
Liderazgo y compromiso de la Alta dirección	5. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan el liderazgo y compromiso de la alta dirección en función al servicio brindado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X	X	X	X	X	En cuanto a redacción, se debería optar por una de dos, FACTORES O RAZONES, no ambas en la misma formulación de la pregunta, como sugerencia debería ser FACTORES, toda vez que se busca hallar dicho fenómeno
DIMENSIÓN 6							
Cultura de calidad en el servicio a las personas	6. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan la cultura de calidad en el servicio a las personas para los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X	X	X	X	X	En cuanto a redacción, se debería optar por una de dos, FACTORES O RAZONES, no ambas en la misma formulación de la pregunta, como sugerencia debería ser FACTORES, toda vez que se busca hallar dicho fenómeno

Chimbote, 31 de octubre 2023



Mg. Max E. Llanos Cuzco  
PSICOLOGO  
C. Ps. P. N° 28368

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM CHIMBOTE, 2023"**

Nombre del Instrumento	Guía de Entrevista "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM CHIMBOTE, 2023"	
Objetivo del Instrumento	Identificar los factores condicionantes de gestión de calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer Chimbote, según percepción de los trabajadores del CEM Chimbote	
Aplicado a la muestra participante	Abogada, Psicóloga, Trabajadora Social, Promotora, Coordinador del CEM Chimbote.	
Nombre y apellido del experto	MAX EDMUNDO LLANOS CUZCO	DNI: 42611157
Título Profesional	LICENCIADO EN PSICOLOGIA	Celular: 942084894
Dirección Domiciliaria	URB. NICOLAS GARATEA Mz.81 Lt. 27 – NUEVO CHIMBOTE	
Grado Académico	MAGISTER	
Firma	 Lic. Mg. Max E. Llanos Cuzco PSICOLOGO C. Ps. P. N° 26368	Lugar y fecha: Chimbote, 31 de Octubre del 2023.

**Nombre de instrumento: Cuestionario de Factores Condicionantes del Servicio–CEM CHIMBOTE (CFCS-CEM)**

N°	Dirección del ítem	Dimensiones/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	El CEM se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso para las personas.	X		X		X		
2	Directo	El CEM cuenta con ambientes privados tanto visuales como auditivos en cada área para las entrevistas personales.	X		X		X		Sugerencia: En los ambientes del CEM encuentro privacidad para exponer mi caso.
3	Directo	Siente que en el CEM existe interés por satisfacer sus necesidades y expectativas.	X		X		X		Sugerencia: Denoto que en el CEM muestran interés por mi satisfacción como usuario.
<b>Dimensión 2: Identificar el valor del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Directo	En el CEM recibo el servicio con calidez y empatía	X		X		X		
5	Directo	En el CEM cuento con un espacio para la sala de espera	X		X		X		
6	Directo	En el CEM cuento con acceso a los servicios higiénicos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Fortalecer el servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	

7	Directo	Cuando necesité de la atención del CEM percibi que tenían todos los artículos (De oficina) necesarios poder atenderme.	X		X		X		
8	Directo	Considero que el tiempo de espera es mínimo y hay comodidad en la espera.	X		X		X		
9	Directo	El CEM cuenta con un área de juegos para mis niños lo que me facilita mucho ser atendida.	X		X		X		
10	Directo	El CEM tiene sus ambientes físicos muy cómodo ya que cuenta con aire acondicionado, muebles cómodos, etc.	X		X		X		
11	Directo	Percibo que el CEM está provisto de buena tecnología para realizar su trabajo (Computadora, celulares, laptops, etc.)	X		X		X		
<b>Dimensión 4 : Medición y análisis de la calidad del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	Puedo decir por experiencia propia que el CEM brinda un servicio de calidad	X		X		X		
13	Directo	Me sentí satisfecha y cómoda cuando recibí la atención del CEM	X		X		X		
14	Directo	Considero que el CEM cuenta con los espacios apropiados para una atención adecuada.	X		X		X		
15	Directo	Considero que el acceso a las oficinas es de fácil acceso.	X		X		X		Borrar acceso, consignar: Considero que el ingreso a las oficinas...
			Si	No	Si	No	Si	No	

Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección							
16	Directo	Siento que en el CEM se esfuerzan por saber cuáles son mis necesidades.	X		X		X
17	Directo	Se percibe que en el CEM siempre están buscando mejorar para poder atender mejor a mis necesidades	X		X		X
18	Directo	El CEM tiene muchos recursos (Físicos y de personal) que me facilita resolver mis necesidades	X		X		X
19	Directo	En el CEM están comprometidos en colaborar en el fortalecimiento de los servicios que brindan a los usuarios.	X		X		X
<b>Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas</b>			Si	No	Si	No	Si
20	Directo	En mi atención en el CEM note una participación activa de todos los trabajadores	X		X		X
21	Directo	En el CEM se muestra la preocupación por los ambientes adecuados a nivel de infraestructura para una adecuada atención.	X		X		X

Chimbote, 30 de octubre 2023



EDER J. VELÁSQUEZ URIOL  
ABOGADO  
O.A.B. 617

Dr. Eder Josué Velásquez Uriol  
DNI: 32855000



**Certificado de Validez de contenido del Instrumento: Cuestionario de Factores  
Condicionantes del Servicio-CEM CHIMBOTE**

**Observación:** Sugerencias brindadas en ítem.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ X ]      No aplicable [ ]

**Apellido y nombres del juez validador:** EDER JOSUE VELASQUEZ URIOL

**DNI:** 32855000

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado/Título	Año de Expedición	Universidad
1	Maestría en Gestión Pública	2017	Universidad Cesar Vallejo

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de Experiencia	Cargo/Función
1	Municipalidad Cabana y otras municipalidades	10 años	Abogado en Municipalidades- Atención a usuarios e instituciones, experiencia en elaborador de instrumentos ( POI, PIA, PEI)
2	Universidad Cesar Vallejo	4 años ( Hasta I semestre 2023)	Docente de derecho administrativo, asesor y jurado de tesis de pre-grado.

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo,

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chimbote, 30 de octubre 2023



**EDER J. VELASQUEZ URIOL**  
ABOGADO  
C.I.A.B. 517

Dr. Eder Josué Velásquez Uriol  
DNI: 32855000

**Matriz de validación de la guía de entrevista “Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio”**
**TITULO DE LA TESIS:** Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote, 2023

**AUTORA:** Lucero Tatiana Velásquez Paz.

CATEGORÍA: Factores Condicionantes en la Gestión de calidad del servicio												
CODIGOS	ITEMS	Criterios de validación de contenido										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Compresión		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>												
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	1. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan conocer las necesidades y expectativa, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 2</b>											
Identificar el valor del servicio	2. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan identificar el valor del servicio brindado a las usuarias de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X			X			X		X	X
<b>DIMENSIÓN 3</b>											
Fortalecer el servicio	3. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan fortalecer el servicio que se brinda a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X			X			X		X	X
<b>DIMENSIÓN 4</b>											
Medición y análisis de la calidad del servicio	4. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan realizar la medición y análisis de la calidad del servicio otorgado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X			X			X		X	X

DIMENSIÓN 5																				
Liderazgo y compromiso de la Alta dirección	5. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan el liderazgo y compromiso de la alta dirección en función al servicio brindado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X										
DIMENSIÓN 6																				
Cultura de calidad en el servicio a las personas	6. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan la cultura de calidad en el servicio a las personas para los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X										

Chimbote, 30 de octubre del 2023



EDER J. VELÁSQUEZ URIOL  
ABOGADO  
O.A.B. 917

Dr. Eder Josué Velásquez Uriol  
DNI: 32855000

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM CHIMBOTE, 2023"**

Nombre del Instrumento	Guía de Entrevista "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del CEM CHIMBOTE, 2023"	
Objetivo del Instrumento	Identificar los factores condicionantes de gestión de calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer Chimbote, según percepción de los trabajadores del CEM Chimbote	
Aplicado a la muestra participante	Abogada, Psicóloga, Trabajadora Social, Promotora, Coordinador del CEM Chimbote.	
Nombre y apellido del experto	EDER JOSUE VELASQUEZ URIOL	DNI: 32855000
Título Profesional	ABOGADO	Celular: 950921400
Dirección Domiciliaria	DOS DE JUNIO CALLE MOCHICA R33	
Grado Académico	DOCTOR	
Firma	 <p>EDER J. VELASQUEZ URIOL ABOGADO O.A.B. 517</p> <p>Dr. Eder Josué Velásquez Uriol DNI: 32855000</p>	Lugar y fecha: Chimbote, 30 de Octubre del 2023.

**Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos-VALIDADOR N° 03**

Nombre de instrumento: Cuestionario de Factores Condicionantes del Servicio-CEM CHIMBOTE (CFCS-CEM)

N°	Dirección del ítem	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	El CEM se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso para las personas.	X		X		X		
2	Directo	El CEM cuenta con ambientes privados tanto visuales como auditivos en cada área para las entrevistas personales.	X		X		X		
3	Directo	Siente que en el CEM existe interés por satisfacer sus necesidades y expectativas.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Identificar el valor del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Directo	En el CEM recibo el servicio con calidez y empatía	X		X		X		
5	Directo	En el CEM cuento con un espacio para la sala de espera	X		X		X		
6	Directo	En el CEM cuento con acceso a los servicios higiénicos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Fortalecer el servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Directo	Cuando necesité de la atención del CEM percibí que tenían todos los artículos (De oficina) necesarios poder atenderme.	X		X		X		
8	Directo	Considero que el tiempo de espera es mínimo y hay comodidad en la espera.	X		X		X		
9	Directo	El CEM cuenta con un área de juegos para mis niños lo que me facilita mucho ser atendida.	X		X		X		
10	Directo	El CEM tiene sus ambientes físicos muy cómodo ya que cuenta con aire acondicionado, muebles cómodos, etc.	X		X		X		
11	Directo	Percibo que el CEM está provisto de buena tecnología para realizar su trabajo (Computadora, celulares, laptops, etc.)	X		X		X		
<b>Dimensión 4 : Medición y análisis de la calidad del servicio</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	Puedo decir por experiencia propia que el CEM brinda un servicio de calidad	X		X		X		
13	Directo	Me sentí satisfecha y cómoda cuando recibí la atención del CEM	X		X		X		
14	Directo	Considero que el CEM cuenta con los espacios apropiados para una atención adecuada.	X		X		X		
15	Directo	Considero que el acceso a las oficinas es de fácil acceso.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Siento que en el CEM se esfuerzan por saber cuáles son mis necesidades.	X		X		X		
17	Directo	Se percibe que en el CEM siempre están buscando mejorar para poder atender mejor a mis necesidades	X		X		X		

7	cto						
18	Directo	El CEM tiene muchos recursos (Físicos y de personal) que me facilita resolver mis necesidades	X		X		X
19	Directo	En el CEM están comprometidos en colaborar en el fortalecimiento de los servicios que brindan a los usuarios.	X		X		X
<b>Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas</b>			Si	No	S i	N o	S i N o
20	Directo	En mi atención en el CEM note una participación activa de todos los trabajadores	X		X		X



Mg. José Reyes Portilla

DNI: 41860879

Certificado de Validez de contenido del Instrumento: Cuestionario de Factores  
Condicionantes del Servicio-CEM CHIMBOTE

Observación: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]                      Aplicable después de corregir [                      ]                      No aplicable [                      ]

**Apellido y nombres del juez validador:** JOSE REYES PORTILLA

**DNI:** 41860879

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado/Título	Año de Expedición	Universidad
1	Maestría en Gestión Pública	11/07/2022	Universidad Cesar Vallejo

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de Experiencia	Cargo/Función
1	Programa Nacional Aurora - MIMP	4 años, 6 meses	Promotor de Estrategia Comunitaria

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo,

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chimbote, 06 de noviembre 2023



Mg. José Reyes Portilla

DNI: 41860879



Matriz de validación de la guía de entrevista "Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio"

TITULO DE LA TESIS: Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote, 2023

AUTORA: Lucero Tatiana Velásquez Paz.

CATEGORÍA: Factores Condicionantes en la Gestión de calidad del servicio													
CODIGOS	ITEMS	Criterios de validación de contenido										OBSERVACIONES	
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión			
		S	N	S	N	S	N	S	N	S	N		
DIMENSIÓN 1													
	Conocer las necesidades y expectativas de las personas												
	1. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan conocer las necesidades y expectativa, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X			
DIMENSIÓN 2													

Identificar el valor del servicio	2. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan identificar el valor del servicio brindado a las usuarias de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X											
<b>DIMENSIÓN 3</b>																					
Fortalecer el servicio	3. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan fortalecer el servicio que se brinda a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X											
<b>DIMENSIÓN 4</b>																					
Medición y análisis de la calidad del servicio	4. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan realizar la medición y análisis de la calidad del servicio otorgado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?	X		X		X		X		X											
<b>DIMENSIÓN 5</b>																					

<p>Liderazgo y compromiso de la Alta dirección</p>	<p>5. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan el liderazgo y compromiso de la alta dirección en función al servicio brindado a los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?</p>	X		X		X		X		X											
<b>DIMENSIÓN 6</b>																					
<p>Cultura de calidad en el servicio a las personas</p>	<p>6. Según su percepción, ¿Qué factores o razones condicionan, facilitan o limitan la cultura de calidad en el servicio a las personas para los usuarios de la institución? ¿Qué sugerencias o recomendaciones plantearía para su mejora?</p>	X		X		X		X		X											



Mg. José Reyes Portilla

DNI: 41860879

Data del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario “Gestión de calidad del servicio del CEM”.

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	2	2	4	4	2	1	5	4	1	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2
2	1	2	4	5	1	1	4	2	1	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2
3	1	2	2	4	1	1	5	2	1	1	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2
4	2	3	4	5	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	1	3	4	4	3	4	2
5	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2
6	2	2	3	3	4	4	4	3	1	1	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3
7	2	2	4	4	1	1	2	2	1	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2
8	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
9	1	1	2	4	2	1	4	2	1	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2
10	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4

Alfa de Cronbach	Elementos
0.817	21

**Interpretación.** De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad buena (0.817); por lo cual, se tiene que proceder a aplicar el instrumento.

**ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN**



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 02 de Noviembre del 2023

Señor:  
**Mgtr. MAX LLANOS CUZCO**  
Coordinador del Centros Emergencia Mujer Chimbote Regular

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Sr. LUCERO TATIANA VELASQUEZ PAZ identificado con DNI No. 72907211 y código de matrícula No. 7002972961, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**FACTORES CONDICIONANTES DE LA GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE CHIMBOTE, 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



*Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez*  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**



**ANEXO 5 : Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.**

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 20512807411
Centro de Emergencia Mujer Chimbote	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Mg. Max Edmundo Llanos Cuzco	DNI: 42611157

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Factores Condicionantes de la gestión de calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer Chimbote, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Lucero Tatiana Velasquez Paz	DNI: 72907211

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 18 de diciembre del 2023

Firma:



*Max E. Llanos Cuzco*  
Mg. Max E. Llanos Cuzco  
COORDINADOR CEM CHIMBOTE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F". Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexos 6. Matriz de Puntuación y Variables

N°	Variables de caracterización		Gestión de la calidad en el servicio													
			Dim 1		Dim 2		Dim 3		Dim 4		Dim 5		Dim 6		Total	
	Genero	Edad	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	F	48	4	D	4	D	6	D	7	D	8	D	4	D	33	D
2	F	37	6	D	6	D	10	D	10	R	11	R	5	R	48	D
3	F	59	13	E	13	E	16	R	18	E	19	E	10	E	89	E
4	F	24	6	D	6	D	8	D	9	D	12	R	5	R	46	D
5	F	38	6	D	9	R	11	D	10	R	15	R	6	R	57	R
6	F	38	12	E	12	E	22	E	17	E	13	R	6	R	82	E
7	F	40	12	E	12	E	20	E	17	E	13	R	6	R	80	E
8	F	40	8	R	10	R	16	R	12	R	14	R	6	R	66	R
9	F	46	8	R	10	R	16	R	12	R	14	R	6	R	66	R
10	F	26	8	R	8	R	5	D	10	R	11	R	7	R	49	D
11	F	28	3	D	5	D	9	D	10	R	11	R	4	D	42	D
12	F	49	6	D	6	D	11	D	10	R	16	E	7	R	56	R
13	F	35	12	E	6	D	12	R	10	R	13	R	5	R	58	R
14	M	29	10	R	7	D	21	E	10	R	13	R	7	R	68	R
15	F	56	9	R	9	R	11	D	11	R	11	R	6	R	57	R
16	M	44	10	R	8	R	14	R	10	R	8	D	4	D	54	R
17	F	30	4	D	4	D	6	D	6	D	8	D	3	D	31	D
18	M	43	11	R	10	R	9	D	15	R	16	E	8	E	69	R
19	F	47	11	R	9	R	14	R	15	R	16	E	6	R	71	R
20	M	52	11	R	6	D	12	R	10	R	16	E	6	R	61	R
21	F	66	8	R	8	R	8	D	10	R	16	E	6	R	56	R
22	F	33	13	E	8	R	10	D	11	R	16	E	7	R	65	R
23	F	53	13	E	9	R	17	R	15	R	16	E	6	R	76	R
24	F	27	8	R	8	R	8	D	10	R	12	R	7	R	53	R
25	F	36	9	R	10	R	9	D	12	R	13	R	5	R	58	R
26	F	23	9	R	9	R	16	R	13	R	12	R	6	R	65	R
27	F	45	6	D	6	D	8	D	9	D	8	D	4	D	41	D
28	F	38	12	E	12	E	19	E	12	R	12	R	8	E	75	R
29	F	25	9	R	8	R	9	D	7	D	9	D	6	R	48	D
30	F	56	3	D	6	D	7	D	8	D	12	R	6	R	42	D
31	F	21	9	R	12	E	11	D	16	E	16	E	8	E	72	R
32	F	30	12	E	12	E	11	D	16	E	16	E	8	E	75	R
33	F	46	6	D	9	R	14	R	16	E	16	E	8	E	69	R
34	F	51	6	D	9	R	12	R	12	R	15	R	8	E	62	R
35	F	21	6	D	6	D	10	D	12	R	15	R	6	R	55	R
36	F	30	4	D	5	D	9	D	10	R	12	R	6	R	46	D
37	F	28	10	R	10	R	15	R	15	R	16	E	8	E	74	R
38	F	50	4	D	4	D	7	D	5	D	8	D	4	D	32	D
39	F	47	8	R	8	R	12	R	12	R	16	E	7	R	63	R
40	F	58	12	E	12	E	20	E	16	E	16	E	8	E	84	E
41	F	20	7	D	7	D	9	D	12	R	16	E	6	R	57	R
42	M	25	5	D	5	D	9	D	10	R	12	R	5	R	46	D
43	F	38	6	D	6	D	9	D	12	R	14	R	6	R	53	R
44	F	51	6	D	5	D	8	D	11	R	16	E	6	R	52	R
45	F	43	9	R	9	R	14	R	17	E	20	E	10	E	79	E

## **Anexo 7. Protocolo de transcripción**

### **PROTOCOLO**

**Objetivo:** Este protocolo tiene como objetivo establecer procedimientos rigurosos y detallados para la transcripción de fichas de entrevistas en el ámbito de la investigación científica, garantizando la precisión y consistencia en la documentación de los datos.

**Diseño de la Ficha de Entrevista:** Crear una ficha de entrevista semiestructurada con secciones claramente definidas, incluyendo datos de identificación, preguntas, respuestas y notas adicionales. Además, establecer códigos de identificación para preservar la confidencialidad.

**Consentimiento Informado:** Obtener consentimiento informado por escrito de los participantes, explicando el uso de las fichas en la investigación y garantizando la confidencialidad.

**Preparación de las Fichas:** Registrar la fecha, hora y ubicación de cada entrevista en la ficha correspondiente. Utilizar un lenguaje claro y neutral para formular las preguntas, evitando sesgos.

**Transcripción Inicial de Fichas:** Transcribir las respuestas de manera literal, manteniendo la estructura y el formato original de la ficha. Incluir cualquier anotación o comentario hecho durante la entrevista que pueda ser relevante para el análisis.

**Convenciones de Transcripción:** Utilizar convenciones estándar para indicar cambios de tono, énfasis o cualquier elemento no verbal que pueda influir en la interpretación. Marcar áreas de inaudibilidad o ambigüedad para su posterior revisión.

**Contextualización y Notas Adicionales:** Incluir notas adicionales que contextualicen las respuestas, considerando el entorno y la dinámica de la entrevista. Registrar cualquier observación relevante sobre el participante.

**Ética y Confidencialidad:** Eliminar cualquier información que pueda identificar directa o indirectamente a los participantes. Asegurar que las transcripciones se utilicen exclusivamente con fines científicos y de investigación.



**Revisión y Validación:** Realizar una revisión minuciosa de la transcripción para corregir errores y garantizar la fidelidad al contenido original. Validar la transcripción comparándola con las fichas físicas originales.

**Control de Calidad y Auditoría:** Implementar procesos de control de calidad, incluyendo auditorías regulares por parte de colegas o asesores de investigación. Documentar cualquier ajuste significativo realizado durante el proceso de transcripción.

**Almacenamiento Seguro:** Almacenar las transcripciones de fichas de entrevistas de manera segura, con acceso restringido únicamente al equipo de investigación.

**Documentación Metodológica:** Mantener un registro detallado de cada etapa del proceso de transcripción, incluyendo decisiones metodológicas, desafíos encontrados y soluciones aplicadas.

**Entrega del Producto Final:** Entregar las transcripciones junto con un informe metodológico completo, destacando los procedimientos seguidos y cualquier consideración ética.

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Pregunta 1	Un factor que condiciona de manera limitante, es los ambientes que no son probados, otro factor es el contexto en el que viene los usuarios, ya que llegan ansiosos preocupados por la situación de violencia, llegan con tensión, angustia y eso dificulta poder conversar de manera correcta con ellas.	Un factor que condiciona es el lugar donde el CEM se encuentra ubicado, al momento de brindar información como área de prevención, muchas personas desconocen y otras no se ubican, ya que, al no tener una institución con infraestructura propia, muchos se confunden al entrar al edificio, tampoco existe un ambiente exclusivo para que las víctimas puedan pasar el primer filtro, y algunos trabajadores no tienen la suficiente paciencia para lograr conectar con los usuarios.	La confianza que la víctima tiene hacia los operadores de justicia, es un límite, porque va con temor y confianza a solicitar ayuda, porque casi siempre piensa que el sistema es corrupto, entonces la mayoría de víctimas piensa que dentro del proceso se va a pagar a los operadores de justicia y eso hace que vayan en desconfianza y reacios a recibir ayuda en el CEM. Como sugerencia sería brindar un ambiente de confianza, brindándoles herramientas de conocimiento a fin de explicarles paso a paso el estado del proceso legal.	Para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios que vienen al CEM, tenemos que contar con tiempo, que es lo que no tenemos, por la carga laboral, lo que nos dificulta tener conocimiento de sus necesidades y expectativas.	El factor económico, es un determinante, ya que muchas de las usuarias son de zonas rurales, y por temas económicos, de pasajes no vienen a hacer seguimiento de sus casos, y teniendo en cuenta que nuestro horario de atención que es hasta las 04:15 pm, es un horario en el que muchos usuarios trabajan, eso limita que vengan seguidos y podamos conversar para poder saber de todas sus necesidades.
Pregunta 2	Un factor que limita identificar el valor del servicio es el tiempo para poder conversar con los usuarios respecto a los lugares de espera, pero esto es por la demanda de casos, el hecho que estén esperando afuera por largo tiempo, no deja que los usuarios se sientan cómodos, pero esto no depende de nosotros sino de la cantidad de casos que tenemos que es alto.	Respecto al lugar de espera, no existe acá un lugar de espera, porque es compartido con otras áreas, no hay un lugar exclusivo para las víctimas para que realicen sus necesidades básicas, y respecto a la manera de proporcionar el servicio, el personal en su mayoría pasa los 10 años, tiene el síndrome de Burnout, por ello no existe la tolerancia, la empatía para escucharlos y para explicarles todo el proceso, teniendo en cuenta que muchas de las víctimas se encuentran en procesos complicados a nivel emocional.	Aquí existe límites, el CEM se caracteriza por ser un servicio confidencial, y la víctima requiere siempre un ambiente privado, donde se sienta en plena confianza de mostrar sus sentimientos, por lo que requiere un ambiente donde se respete su discrecionalidad, por otro lado, esta que algunos profesionales del CEM, no tienen la paciencia suficiente para conectar con los casos, teniendo en consideración que trabajamos con víctimas de violencia y necesitan ser escuchados con mucha humanidad.	Considero que un limitante el factor infraestructura, fortalecer el servicio brindando espacios probados, en mi caso, yo soy área social, y en mi área no hay privacidad, yo realizo las entrevistas, en el ambiente que comparto, con 03 compañeros, sin división alguna, existen cosas que por temor no lo dicen, teniendo en cuenta que al estar mi área ubicada al inicio de la puerta, pasan por el pasadizo otros trabajadores de otras instituciones, los que esperan en la banca compartida con mucha gente, y eso es sobre exponer, lo que conlleva a que muchos no quieren hablar.	Un factor limitante, es el área para niños, a fin de que exista un espacio donde las usuarias puedan dejar a sus hijos, a fin de pasar por una evaluación psicológica, así como en otras áreas de manera correcta, teniendo en cuenta que los niños se aburren y entran en llanto, las usuarias no logran concentrarse en las evaluaciones, incluso entran en estado de ansiedad, lo cual no permite una evaluación óptima.

<p>Pregunta 3</p>	<p>Un factor que condiciona es la falta de recursos como es la mayor cantidad de personal, lo cual es necesario para la demanda de casos, para manejar la calidad de atención, para mejorar el acceso a la justicia de forma oportuna y si tenemos personal limitado no se puede acceder a ello.</p>	<p>Un factor limitante que no deja fortalecer el servicio brindado en el CEM, es la espera en el servicio, ya que una persona podría esperar, pero una persona víctima de violencia viene sentimentalmente afectada requiere ambientes necesarios donde esperar y puedan brindarle contención emocional, al ser en el CEM todo el ambiente compartido limita en la atención, la infraestructura es un punto que limita el fortalecimiento del servicio.</p>	<p>El fortalecimiento en el servicio es necesario, es importante poder mejorar la comodidad en la espera del servicio, tener los suficientes recursos disponibles y necesarios para brindar una adecuada atención, también es fundamental. Pero para ello, se necesita gestionar un ambiente adecuada y tecnología necesaria para la atención, en estos casos como abogada necesito equipos que permitan acceder con facilidad a las audiencias y declaraciones virtuales.</p>	<p>Un factor limitante, para fortalecer el servicio, es poder fortalecer los recursos físicos que tenemos, en este caso, los equipos tecnológicos que tenemos a nuestro alcance, pues si bien tenemos maquinas, las mismas necesitan un cambio, que sean más modernas, para poder ingresar a reuniones zoom, u otros medios virtuales que ayudan hoy en día al avance del trabajo. Una recomendación sería que puedan cambiar los equipos por computadoras con entrada de audio y video, grabaciones, entre otros.</p>	<p>Un factor que limita, es la zona de espera, así como una zona de niños, a fin de que la mayoría de usuarias mujeres que acuden al CEM, puedan dejar a sus hijos, otro punto es que nos ubicamos en el tercer piso y para personas adultas mayores, gestantes, y personas con habilidades diferentes, es difícil el acceso.</p>
<p>Pregunta 4</p>	<p>Es importante tener medición en la calidad, para ver oportunidades de mejora, pero no existe ya que el programa solo se basa en estadísticas de cantidad de casos, indicadores, pero no evalúa la calidad de atención, lo cual, si debería existir, para saber en qué camino vamos y que podemos mejorar.</p>	<p>Se debería realizarse, ya que toda institución pública o privada, debería tener el área de gestión de calidad implementada, para ver la atención de calidad al usuario y evitar el agotamiento físico de los trabajadores, en el CEM no hay por falta de voluntad política, es algo que debe venir desde el ministerio esto debería ser implementado, ya que es bueno para gestión de calidad, lactario, servicios higiénicos, comedor para trabajadores.</p>	<p>Es importante poder conocer que piensan los usuarios de nuestra atención y prestación de servicio y que tan satisfechos se encuentran, pero un factor que limita realizarlo, es que no tenemos un lineamiento, política, o directiva que nos indique realizarlo y por tanto, nosotros como unidad no ejecutora sino como un centro de emergencia que depende de un programa, debemos ceñirnos a las disposiciones que emanan, por lo cual es imposible por ahora realizar dicha medición con algún instrumento de evaluación a fin de evaluar la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Ahora bien, si hablamos de un auto análisis, podríamos afirmar que tenemos mucho por mejorar, sin embargo, factores como tiempo y</p>	<p>No contamos con una herramienta que permita medir la calidad en el servicio que brindamos, debido a que el Programa a nivel genera no prevé dicho tema. Considero como sugerencia que debería incluirse como política general del programa medir el servicio.</p>	<p>Considero que se debería medir la calidad en la atención y en la comodidad de los ambientes brindados a los usuarios, en el caso del servicio de atención debemos medir la calidad del servicio de esta área, sin embargo, como política general nuestras mediciones e indicadores evalúan las metas anuales de casos atendidos, por tanto, un factor que facilitaría evaluar la calidad, sería aplicar cuestionarios, sin embargo, el factor tiempo, no nos permite lograr una aplicación total.</p>

			economía son puntos importantes en el servicio que brindamos y que nos limita.		
Pregunta 5	Un factor que limita, es la poca libertad de decisiones que tenemos como coordinadores, porque todo debemos consultar a la sede general, no somos descentralizados, por tanto, no podemos tomar ninguna clase de acción, si existe compromiso por parte de los trabajadores, pero no totalmente, ya que no hay espacios para que los trabajadores tengan manejo de estrés	No existen lineamientos de liderazgo, por un tema presupuestal falta presupuesto para lograr implementar mecanismos que permitan garantizar la satisfacción de los usuarios, y es necesario que todo el personal colabore para que exista un adecuado fortalecimiento del servicio, lo cual no se da, debido a que la mayoría del personal no tiene empatía, y tiene agotamiento profesional.	Es importante asumir un compromiso como trabajadores, de forma uniforme, tener juntas diarias, al término de la jornada para saber cómo podemos atender las necesidades de los usuarios, pero muchas veces es difícil dado que cada persona tiene diferente conducta y pensamiento, es como primer punto indispensable identificar los errores, fallas que tenemos hacia los usuarios, comprender que los valores como la paciencia, la tolerancia son indispensables en un trabajo con personas con este tipo de problemas, luego de ello buscar cómo solucionar dichos problemas, pero en este punto, es importante tener tiempo suficiente para atender a las personas con calidad, así como tener mayor personal, se necesita mayor recurso humano para lograr alcanzar atender las necesidades de forma más pausada.	Tiene que haber iniciativa, considero como factor que facilita el punto de liderazgo, es que si tenemos liderazgo en el equipo cada uno de los que trabajamos en este CEM y contamos con un buen clima laboral, hacemos reuniones continuas para debatir respecto a los casos y distribuimos las evaluaciones y visitas.	Considero que debería existir liderazgo desde las unidades centrales, y dentro del propio CEM, realizar reuniones semanales, momentos de confraternización, clima adecuado para limar asperezas, pero un factor que limita dicha práctica, es la cantidad de casos que tenemos, y la cantidad de usuarios que llega al CEM, teniendo por la mañana usuarios con programación para atención, evaluación, visitas entre otros, lo cual deja de lado el poder tener momentos que permitan el compañerismo.
Pregunta 6	Un factor que facilita la cultura de calidad es la vocación de servicio, lo cual puedo rescatar de parte del personal del CEM, ya que reamente se comprometen con los casos, participan activamente, sin embargo, las directivas, lineamientos generales y poca capacidad de decisión, nos enfrasca a no realizar	Un factor que limita la cultura de calidad es que no existe interés por parte de nosotros, ya que no depende de nosotros como trabajadores el tema de infraestructura, debido a que es el mismo Ministerio que gestiona con otras instituciones para tener un lugar adecuado para brindar los servicios a los usuarios.	La falta de calidad en las instituciones públicas, no es algo que sea muy desarrollado en nuestro país y menos en nuestra localidad, pero es importante, para que exista una cultura de calidad, es importante que uno de los factores a tener en cuenta sea que los trabajadores se comprometen lo suficiente con el trabajo y participen de forma dinámica para atender las necesidades de los	Ambientes amplios y privados para cada servicio. Debería haber infraestructura adecuada para servicios Max: falta terapias para el sap síndrome de gotamiento profesional, espacios para hacer pausa activa, actividades de recreación. Almacén lejos del CEM	Un factor que limita la cultura de calidad en el servicio, es poder conocer sus necesidades y las expectativas que tienen al llegar al CEM para una atención, al desconocer sus requerimientos de manera específica no permite muchas veces llegar a ellos totalmente, así como el tema de las oficinas y el acceso a ellos también es un límite. Como



	herramientas necesarias para medir la calidad del servicio en las personas y menos para hacer gestión de calidad del servicio.		usuarios, mostrando empatía e interés, así como tener un mejor acondicionamiento de las áreas donde se presta el servicio, para que los usuarios sientan comodidad.		sugerencia se podría mejorar los ambientes, así como utilizar herramientas que permitan conocer las necesidades de los usuarios.
--	--	--	---	--	--

## **Anexo 8. Modelo del consentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

#### **Título de la investigación: Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote, 2023**

Investigador: Lucero Velásquez Paz

##### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer-Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es Establecer los factores condicionantes de gestión de la calidad en el servicio que prestan los Centros de Emergencia Mujer Regular de Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso del Centro de Emergencia Mujer de Chimbote.

Respecto al impacto de la investigación. El presente estudio fundamenta su justificación en un enfoque que abarca los ámbitos teórico, práctico y social. Desde una perspectiva teórica, el presente estudio busca satisfacer el vacío teórico existente, de la gestión de calidad del servicio, enfocado hacia los centros de emergencia mujer y personas vulnerables, sobre todo al localizado en Chimbote, cuyos resultados, podrán ser incorporados como conocimiento de la gestión de calidad en el servicio de dicha institución

##### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará una ficha de registro documental y la entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores condicionantes de la gestión de calidad del servicio de un Centro de Emergencia Mujer- Chimbote, 2023”. La revisión del documento tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (Principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Lucero Velásquez Paz, email: lucerotatiana21a@gmail.com y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Lucero Velásquez Paz

Fecha y hora: 24 de noviembre del 2023, 10:00 am