



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del  
Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019**

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

**AUTORA:**

Br. Linares Cruzado, Yesenia del Rocio (ORCID: 0000-0001-9503-8455)

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A nuestro señor; mi agradecimiento infinito y eterno a nuestro padre celestial y por ende el tener a mi lado en esta orbe, unos querubines portentosos que son mi familia.

A mis padres que con su amor, comprensión y apoyo incondicional me dan la fuerza necesaria para seguir avanzando en lo que me proponga muchas gracias se los debo todo.

A mis familiares quienes son parte importante de mi vida por ser tan buenos conmigo brindado buenos consejos y apoyo a lo largo de la vida, que siempre han estado dispuestos a dar sus palabras de aliento y apoyo cuando lo eh necesitado.

**Yesenia Linares.**

### **Agradecimiento**

Mi gratitud al Dios Todopoderoso, por brindarme su infinito amor y bendición en mis días, y así poder llegar a este momento de mi vida con mucha paz, paciencia y fortaleza.

A mi asesor Dr. González González, Dionicio Godofredo, por su ayuda e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para la ejecución de esta tesis, permitiéndome consolidar mi aprendizaje.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme, a través de las enseñanzas y experiencias profesionales aprendidas en las aulas académicas, alcanzar el grado de Maestro en Gestión Pública.

**Yesenia Linares.**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	66

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de Población de Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.....	25
Tabla 2: Distribución de Muestra de Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.....	25
Tabla 3: Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable Intervención interdisciplinaria.....	29
Tabla 4: Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario.....	30
Tabla 5: Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Intervención interdisciplinaria.....	33
Tabla 6: Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.....	36
Tabla 7: Tabla cruzada intervención interdisciplinaria * satisfacción del usuario.....	35
Tabla 8: Prueba de Normalidad.....	40
Tabla 9: Correlaciones de Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario.....	41
Tabla 8: Correlaciones entre la dimensión admisión y la satisfacción del usuario.....	43
Tabla 9: Correlaciones entre la dimensión atención psicológica y la satisfacción del usuario.....	44
Tabla 10: Correlaciones entre la dimensión atención social y la satisfacción del usuario.....	45
Tabla 11: Correlaciones entre la dimensión intervención legal y la satisfacción del usuario.....	46
Tabla 12: Correlaciones entre la dimensión calidad de servicio y la intervención interdisciplinaria.....	47
Tabla 13: Correlaciones entre la dimensión expectativa y la intervención interdisciplinaria.....	48
Tabla 14: Correlaciones ente la dimensión empatía y la intervención interdisciplinaria.....	49
Tabla 15: Correlaciones entre la dimensión plazos y la intervención interdisciplinaria.....	50

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Gráfico de Barras porcentaje variable 1. Intervención interdisciplinaria y la variable 2. Satisfacción del usuario.....	31
Figura 2: Gráfico de Barras porcentaje y porcentaje de las dimensiones de la variable 1. Intervención interdisciplinaria.....	34
Figura 3. Gráfico de Barras y porcentaje de las dimensiones de la variable 2. Satisfacción del usuario.....	37
Figura 4: Gráfico de dispersión de la variable 1 y variable 2.....	41

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.”, tomando, conceptos, ideas, teorías, sobre nuestras variables. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional, con una muestra de 34 usuario del Centro de Emergencia del distrito de Otuzco, para la recolección de datos se usó dos cuestionarios validados por 3 expertos en los temas de investigación y el sector público con una confiabilidad para intervención interdisciplinaria de acuerdo a Alfa de Cronbach un índice de 0,875 de fiabilidad y la variable 2 satisfacción del usuario con un índice de 0,884 de fiabilidad, se presentó los resultados mediante tablas y figuras estadísticas utilizando el programa Excel, y el software Spss.V25, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, para determinar si se distribuyen de manera normal o no normal y así determinar que prueba estadística utilizar, seleccionando a la prueba de Pearson, obteniendo como resultado que existe relación con un índice de 0.993\*\* con una significancia del 0,000, comprobando nuestra hipótesis de investigación, concluyendo de que existe una relación muy alta y altamente significativa entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Intervención interdisciplinaria, satisfacción del usuario, centro de emergencia mujer.

## **Abstract**

The objective of this study was to “Determine the relationship between interdisciplinary intervention and user satisfaction at the Otuzco Woman Emergency Center, 2019.”, taking concepts, ideas, theories, on our variables. The type of research was non-experimental, correlational, with a sample of 34 users from the Emergency Center of the Otuzco district, for data collection, two valid questionnaires were used by 3 experts in the research topics and the public sector with a reliability For interdisciplinary intervention according to Cronbach's Alpha, a reliability index of 0.875 and variable 2 user satisfaction with a reliability index of 0.884, the results were presented through tables and statistical figures using the Excel program and the Spss.V25 software , the Shapiro-Wilk test was used to determine if they are distributed in a normal or non-normal way and thus determine which statistical test to use, selecting the Pearson test, obtaining as a result that there is a relationship with an index of 0.993 \*\* with a significance of 0.000, checking our research hypothesis, concluding that there is a very high and highly significant relationship it goes between interdisciplinary intervention and user satisfaction.

Keywords: Interdisciplinary intervention, user satisfaction, woman emergency center.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es importante debido a que se describirá el procedimiento interdisciplinario, basado en las normativas de atención en los casos de violencia familiar en donde la principal entidad encargada son los centros de emergencia mujer para así medir la efectividad y la incidencia en la satisfacción de los usuarios que asisten, buscando ayuda del estado, además de orientar la intervención interdisciplinaria a contribuir a una eficaz protección de los derechos de las personas involucradas en el proceso, este caso mujeres, las cuales muchas veces son violentadas por su pareja, siendo estos casos considerados a tratar de una forma mas especial debido a que se necesita una profesional capacitado, con los conocimientos necesarios para llevar el caso de la mejor manera, que permita salvaguardar la integridad humana de las personas afectadas y establecer un plan de acción para su defensa de forma responsable.

Las entidades públicas y privadas en los estados modernos de Europa y América latina con el fin de brindar servicios más adecuados han modernizado sus intervenciones administrativos para dar un servicio adecuado al usuario o ciudadano, el cambio de un estado moderno para mejorar sus procesos y sus sistemas de atención han argumentado que se sostiene esos cambios ya que se debe obtener una determina posición para marcar una ventaja y competencia con todos los sectores que ofrecen servicios, claro está se debe implementar ciertos sistemas y recursos humanos para ir mejorando continuamente, sin embargo en el sector público al tener la idea de globalización y modernización en los estados han ido incorporando a los organismos públicos y estrategias de reestructuración para generar procedimientos de apoyo interdisciplinario ya que los avances tecnológicos, económicos y socioculturales de gestión han transformados dichos procedimientos para que las diferentes disciplinas profesionales tengan que interactuar para cumplir con las expectativas de los ciudadanos. (Burga, 2020, p.1-4)

En Europa, Pérez (2019), a pesar de los esfuerzos de las entidades públicas y de la disposición de las profesionales especialistas en las ramas para el apoyo psicológico, psiquiátrico, medico, social, legal y todos los

necesarios pero la sociedad no termina de entender la magnitud de los esfuerzos públicos para fomentar la cultura de no violencia, el autor menciona que la unión de las diferentes disciplinas ayudaran a entender estos fenómenos de violencia y así afrontarlos de manera adecuada(p.7-10).

En américa latina, Posada (2004), menciona que se ha evidenciado el paso de la multidisciplinariedad a la interdisciplinariedad, con un enfoque de integración entre la metodología de trabajo en equipo que contribuye al desarrollo sostenible, debido mayormente a la globalización y la interconexión de los sistemas sociales, y la progresividad compleja de las sociedades, muchas veces la población no termina de comprender el nivel de esfuerzo requerido para la fomentación de una cultura donde no prime la violencia de ningún tipo.

En Chile, Muñoz (2014), la implementación del sistema de protección social, ha puesto en evidencia la necesidad de contar con los equipos profesionales y técnicos multidisciplinarios con la capacidad de abordar la magnitud social que comprende su uso de forma integral, enfocándose principalmente en desarrollar intervenciones interdisciplinarias en áreas de salud, educación y servicios sociales, las cuales estén orientadas al beneficio de la sociedad y su integración que permita salvaguardar la integridad física y psicológica de la población, que muchas veces se ve afectada en la vulneración de sus derechos.

En Perú los procedimientos e intervenciones interdisciplinaria no quedan de lado ya que la creciente población hace que una sola disciplina sea insuficiente para cumplir con lo que necesitan los ciudadanos es por eso que las entidades públicas en el marco de la globalización y tomando en cuenta caso como los de países de México, Chile, Argentina y Ecuador, hacen que sus instituciones tengan la disponibilidad necesaria para suplir y cumplir con las exigencias en las soluciones de los conflictos ciudadanos (Burga, 2020, p.15-16)

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2019), especifica que en los últimos años en nuestro país las cifras oficiales de

violencia han ido incrementando y así lo señala el Plan Nacional, los profesionales tienen que estar orientados a cumplir con los principales objetivos para erradicar la violencia familiar, el feminicidio, las violaciones, la trata, violencia por prejuicio, acoso, etc.

Uno de los establecimientos que ofrecen procedimientos interdisciplinarios son los centros de emergencia mujer que surgen a través de la problemáticas de violencia familiar que no se detenían, la iniciativa nació en el año 1999 siendo una estrategia del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para afrontar los casos que los establecimientos como la Policía Nacional del Perú no podía afrontar ya que no cuentan con los profesionales con los conocimientos técnicos adecuados para el registro, la orientación y los procedimientos necesarios para llevar mencionados casos, es por eso que la creación de los Centro de Emergencia Mujer fueron creados con la intención brindan servicios gratuitos y especializados que puedan orientar, acompañar y patrocinar a las personas que sufran de violencia familiar o sexual.(Programa Aurora, 2020, p. 78)

En la Libertad al tener índices elevados de violencia familiar y no contar con los profesionales que puedan orientar porque si bien es cierto existen entidades no gubernamentales de apoyo estos no son completos y no dan una injerencia ideal como lo hacen las entidades del estado, La Libertad según el Programa Aurora (2020), cuenta con 15 centros de emergencia mujer que tienen profesionales de las especialidades de Psicología, Trabajo Social, Abogacía que son los encargados no solo de afrontar los casos de violencia sino que de prevenirlos ya que cuentan con un área de promoción para poder orientar a las Instituciones Educativas a cómo enseñanza a los jóvenes el comportamiento que ideal para erradicar la violencia familiar y sexual.(p.15)

Según la Defensoría del Pueblo (2020), en La Libertad se han atendido 1,334 casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes, situación que preocupa al estado, es por eso que la Policía Nacional, el Ministerio público, los centro de emergencia mujer implementan acciones preventivas para que los profesionales, para orientar a la población a denunciar los casos,

así mismo se tiene que crear políticas para que los juzgados puedan actuar de manera inmediata y evitar los retrasos en la medidas de protección.

En la Provincia de Otuzco al tener un centro de emergencia mujer los índices de violencia y denuncias han crecido según el Centro Ecuménico de Promoción y Acción Social Norte (2017), mencionan en el diagnóstico de genero de la mencionada provincia han ido incrementando en un 10% mensualmente por lo que nuestra investigación está orientada a verificar la relación entre los procedimiento de intervención interdisciplinaria de dicha entidad del estado en la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia. (p.6)

Se puede apreciar el incremento de casos de violencia en la provincia de Otuzco, en donde no se ha seguido un proceso adecuado, lo cual muchas veces conlleva a que los involucrados no se sientan identificados por sus autoridades, mostrando su inconformidad con la gestión realizada, debido a que sienten que su caso no se toma con la importancia debida, ya que muchas veces el personal designado para realizar dicha labor no posee los conocimientos necesarios para actuar con cautela en temas tan complejos como lo es la violencia, generando muchas veces rechazo por parte de los afectados.

Según Zelada (2019), estadísticamente los casos de violencia familiar han aumentado un 100%, por lo que se verifica que solo en el distrito de Otuzco se atendieron 24 casos de violencia intrafamiliar, violencia física y psicológica de la cual se tiene registro solo en el Centro de Emergencia mujer de la localidad, es por eso que el incremento de los mencionados caos han hecho que los especialistas interdisciplinarios tengan que visitar instituciones educativas, así como la participación de otros eventos para causa un impacto en las comunidades y animar a la población a denunciar cualquier caso que conozcan. (Zelada, 2019).

Lo descrito nos lleva a formularnos el siguiente problema de investigación:  
**¿Cuál es la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019?**

La presente investigación se realizó con información de la perspectiva del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Otuzco, el mencionado análisis cuantitativo, se convertirá en una referencia teórica para experiencias prácticas que pueden fortalecer el desarrollo de toma de decisiones y planes.

Se justifica teóricamente por que cuenta con un marco teórico que apoya a la evaluación y entendimiento de nuestra investigación, la cual será la base de un debate de experiencias para entender cómo ha ido el funcionamiento de nuestras variables en distintas instituciones.

La justificación práctica se da a partir del correcto análisis de información que se hará según la información obtenida de la realidad del Centro de emergencia mujer Otuzco, permitiendo describir el escenario de las posibles deficiencias que estas presentan, guardando así un precedente para mejorar la intervención interdisciplinaria

Como justificación metodológica, la presente investigación cumplirá con las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de información basándose en su tipo y diseño de investigación, además los instrumentos serán validados por expertos en el área.

Como justificación social, el análisis correspondiente después de ser discutido con las diferentes teorías y trabajos previos, orientara a describir conclusiones y recomendaciones que serán de apoyo para la identificación de posibles conflictos con nuestras variables de investigación.

Nuestra investigación es relevante ya que podremos verificar si las acciones de los profesionales de diferentes disciplinas pueden ayudar a la resolución de casos y tener una base de datos de contrastación de satisfacción de los usuarios víctimas de violencia, tomando en cuenta también los resultados de esta investigación para verificar si la interacción interprofesional es adecuada y correctamente orientada.

Como justificación legal, la investigación al tener la descripción de las recomendaciones los centros de emergencia mujer y el ministerio de la mujer podrían tomar como referencia y crear políticas o normas que puedan

ayudar a la mejorar en la atención de los casos de violencia mujer, así como plantear nuevas guías de seguimiento de los casos de violencia e incrementar la satisfacción de los usuarios atendidos.

Como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. Como objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de la intervención interdisciplinaria del Centro de Emergencia Mujer, Otuzco, 2019. Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer, Otuzco, 2019. OE2: Determinar la relación que existe entre la admisión de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE3: Determinar la relación que existe entre la atención psicológica de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE4: Determinar la relación que existe entre la atención social de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE5: Determinar la relación que existe entre la intervención legal de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE6: Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la calidad de servicio de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE7: Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y las expectativas de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

OE8: Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la empatía de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. OE9: Determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y los plazos de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

Como hipótesis general: Existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

Como hipótesis nula: No existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. Como hipótesis específicas: HE1: Existe relación significativa entre la admisión de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE2: Existe relación significativa entre la atención psicológica de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE3: Existe relación significativa entre la atención social de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE4: Existe relación significativa entre la intervención legal de la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE5: Existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y la calidad de servicio de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE6: Existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y las expectativas de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE7: Existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y la empatía de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. HE8: Existe relación significativa entre la intervención interdisciplinaria y los plazos de la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

La siguiente investigación ha hecho una recopilación de antecedentes internacionales, nacionales y locales para ir entendiendo el funcionamiento de nuestras variables de investigación.

Como antecedentes internacionales tomaremos a Falla (2018), quien plantea su investigación “La intervención profesional del trabajo social vivenciada como un acto reflexivo de atención: contexto de la política pública de mujeres y equidad de género. Distrito Capital Bogotá, Colombia.2011-2016” realizada en la Universidad Nacional de la Plata, Argentina, para optar el grado de Doctor, planteando como objetivo describir la intervención profesional a partir del significado subjetivo de la experiencia de quienes la han asumido, realizando una investigación cualitativa, descriptiva, fenomenológica, planteando un cuestionario a una población de más de 2000 casos, y analizando 1265 casos, obtenido como resultados que la intervención profesional en el contexto de políticas públicas de mujeres y equidad de género, en este sentido se dio la explicación de la intervención frente a los paradigmas y matrices teóricas con diferentes campos y enfoques planteando la conclusión sobre los diferentes campos de ciencias humanas y sociales procurando limar conflictos de la acción profesional, discutiendo lo subjetivo de los procedimientos de intervención profesional como consecuencia de contextualizar la Política Publica de Equidad de Género, es preciso tomar en cuenta su análisis mediante la tipicidad y la singularidad de los usuarios.(Falla, 2018).

Fontova (2015), mencionado autor realizó un “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario, Girona”, realizado en la Universidad de Girona – España, para optar el Grado de Doctor, con un tipo de investigación mixta, teniendo como objetivo describir el estudio sobre la satisfacción de pacientes en relación al servicio brindado por los especialistas en medicina de un hospital de Girona, con una población de 1650 pacientes, y una muestra de 650 pacientes, dicha investigación se dio para poder evaluar el conocimiento de los profesionales en la atención de sus pacientes y la satisfacción que tienen

ellos al salir del establecimiento público para así permitir encontrar deficiencias en la calidad de atención, la investigación cuantitativa permitió demostrar estadísticamente que el 53.6% de mujeres atendidas y el 46.4% de varones mostraron en total un 88.8% de satisfacción recomendando la atención de dichos profesionales, encontrando como razones del 11.2% que los profesionales no estaban al 100% de su capacidad por las malas noches y o porque no estaban los profesionales de la especialidad que requerían porque se concluye que a pesar de existir la cantidad idónea de profesionales la especialidad de cada profesional cuenta para una mejor atención y mayor satisfacción del usuario. (Fonseca, 2015)

Según Ros (2016), presentó una investigación “Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual en Murcia”, realizada en la Universidad Católica de San Antonio, España, para optar el grado de Doctor, teniendo como objetivo general determinar la relación que se producen entre la calidad de servicio, la satisfacción del usuario y la calidad de vida, sobre los servicios prestados por profesionales a pacientes con discapacidad intelectual, siendo un estudio empírico de acuerdo a sus metodología, utilizando cuestionarios para la obtención de datos, teniendo como población y muestra 143 encuestados, obteniendo un índice de correlación entre 0,805 – 0,913 entre las variables de investigación, se determinó como evalúan la calidad del profesional y la satisfacción del usuario, describiendo sus principales determinante como las expectativas de los usuarios, el rendimiento del profesional, las implicaciones de los establecimientos, así como la solución de quejas y problemas, llegando a la conclusiones que las relación es directa y significativa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, verificando que las valoraciones que los pacientes o usuarios dan son a través de la interacción y el comportamiento que tiene el profesional a la hora de atender su problema, así mismo se puede verificar que los familiares son espectadores de a veces favorables ya que apoyan a la labor de cada profesional, es por eso que los resultados brindados dan un análisis de que el profesional no solo debe contar con los conocimientos para la evaluación de sus casos, sino que también debe contar con empatía

y habilidades blandas para ir mejorando el tratamiento de sus usuarios.(Ros, 2016)

Según Ramírez (2016), en su investigación “MIIM: aprendizaje colaborativo y experiencia multiprofesional. Desarrollo del aprendizaje entre estudiantes que participaron del curso MIIM I de la Universidad de Chile el año 2015”, para optar el grado de Magister, teniendo como objetivo comprender el proceso de enseñanza aprendizaje colaborativo, que se establece entre estudiantes, con una investigación de enfoque cualitativo, un estudio intrínseco, tomando como población y muestra a un profesional de 8 carreras de salud, los resultados obtenidos mediante el cual busco describir el aprendizaje colaborativo y la experiencia multiprofesional en el desarrollo de los estudiantes en la Universidad de Chile, explicando que la formación de los profesionales en salud tiene que involucrarse de una manera integral colaborando en sus distintas competencia disciplinarias, así mismo deben desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes interdisciplinarias e interprofesionales para favorecer no solo la atención de algún usuario sino también el trabajo en equipo, el propósito del estudio fue dar a conocer no solo el proceso de aprendizaje colaborativo al mismo tiempo se buscó explorar el nivel de comprensión que experimentan los estudiantes al trabajar en equipo, teniendo como resultados de la investigación cualitativa dando un análisis de 3 dimensiones como son la percepción general, aprendizaje colaborativo, la experiencia lo que nos ayudó a visualizar los problemas que generan desde una perspectiva multidimensional y así ir mejorando su adaptación, organización y toma de decisiones compartiendo el liderazgo a la hora de afrontar los problemas, llegando a la conclusión de que los beneficios del trabajo interdisciplinario será de provecho para mejorar el trabajo en equipo. (Ramírez, 2016),

Zanatta, et al. (2020), en su artículo de investigación denominado “Effect of an interdisciplinary intervention with motivational approach on exercise capacity in obese adolescents: a randomized controlled clinical trial”, realizada en la Pontificia Universidad Católica de Río Grande del Sur, Brasil, cuyo objetivo fue el de evaluar el efecto de una intervención interdisciplinaria con un enfoque motivacional sobre la capacidad de ejercicio y los niveles habituales de actividad física en adolescentes con sobrepeso y obesidad, la muestra estuvo constituida por adolescentes con sobrepeso entre el rango de edades de 15 y 18 años, elegidos al azar por medio del uso de las herramientas digitales, televisión y radio, en donde manifestaron su interés de pertenecer al estudio, posteriormente pasando el filtro y permisos necesarios se comenzó a trabajar en la investigación. Se obtuvo como resultado que la intervención con enfoque motivacional no alteró la capacidad de ejercicios y el nivel de actividad física habitual por parte de los adolescentes con sobrepeso.

Kivits et al. (2019), en su artículo de investigación denominado “Interdisciplinary research in public health: the ‘why’ and the ‘how’”, publicada en la revista BMJ Global Health, cuyo objetivo fue el de determinar el porque y como se debe aplicar una correcta intervención disciplinaria, la cual aún es considerada como un desafío que requiere una constante explicación, adaptación y reajuste de todos los involucrados, para responder de mejor manera a los desafíos sociales, económicos y políticos de la salud, los cuales deben ser considerados como una parte integral del proceso de investigación. En el presente articulo se obtiene como resultado que es fundamental que el trabajo interdisciplinario presente un movimiento de ida y vuelta, es decir la retroalimentación debe ser constante, sobre las nociones en estudio las cuales deben ser discutidas y compartidas esencialmente por todos los involucrados de manera que exista una relación asertiva con un enfoque participativo para obtener una gestión de la intervención interdisciplinaria satisfactoria.

Como antecedentes nacionales describiremos y analizaremos las investigaciones de Matto (2017), la mencionada autora realizó un análisis de “Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017”, en Perú, teniendo como objetivo Determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unanue, con un estudio tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, donde se encuestaron 96 pacientes, aplicado el instrumento Care Q, obteniendo como resultados que los servicios brindados a los usuarios dependiendo de la especialidad de estos contrastando la calidad de cuidado que cada uno requiere dependiendo de su caso, por lo mencionado se describió la calidad de atención de los servicios de salud basándose en la responsabilidad de cada caso, valiéndose de los conocimientos especializados, habilidades y aptitudes para afrontar las dificultades, para con ellos ir cumpliendo las expectativas y satisfacer al paciente, la satisfacción se cumple mediante la relación que existe entre el profesional y toda la estancia y duración de los procedimientos de salud, y con eso verificar si la percepción de la atención fue negativa o positiva, llegando a la conclusión de que los procedimientos especializados son valiosos para el cumplimiento de actividades y resolución de casos.(Matto, 2017)

Según Huamán (2015), muestra una investigación “Percepción del equipo interdisciplinario sobre el quehacer de la trabajadora social en la I.E. Politécnico Regional del Centro del Perú”, realizada en la ciudad de Huancayo, Perú, planteando como objetivo conocer la percepción del equipo interdisciplinario sobre el quehacer de la trabajadora social, realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, presentando una investigación básica, descriptiva, no experimental, con un método fenomenológico, la población y muestra será conformada por el equipo interdisciplinario de la I.E., teniendo como técnica una entrevista y como instrumento una guía de entrevista, los resultados obtenidos sobre la percepción del equipo de profesionales interdisciplinario sobre las funciones de una trabajadora social en una institución educativa, en primer punto se dio a conocer si el equipo interdisciplinario conoce sus funciones,

competencias, sabe cómo intervenir y orienta a los alumnos a como participar en el desarrollo del proceso, verificando en la medida de como atienden de forma individual, familiar y grupal, por lo que se llegó a la conclusión que la percepción del equipo interdisciplinario es regular ya que tienen poco conocimientos sobre las metodologías o procedimientos profesionales adecuados, pero que realizan diagnósticos sociales adecuados, asisten a las visitas domiciliarias brindando apoyo planificando y organizando las funciones que cumple cada uno de ellos. (Huamán, 2015)

Ortiz (2019), en su análisis de investigación “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia De Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017”, realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión en el país de Perú, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, donde se busca como objetivo la relación entre la calidad de servicio de los profesionales de la sub gerencia de administración tributaria en la resolución de casos y dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios asistentes, teniendo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, con una población 1150 personas atendidas y una muestra de 230, utilizando dos cuestionarios para medir la percepción de los entrevistados, verificando un porcentaje bajo de calidad de atención al verificar el nivel de correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una relación positiva significativa al nivel de 0,859 encontrando y concluyendo que a una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos mejor será la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, por lo que se verifica que la eficacia de la calidad de servicio sostiene la accesibilidad y la capacidad de respuesta de la que muchas veces es criticada.(Ortiz, 2019)

Como antecedentes locales podemos mencionar las investigaciones hechas por:

Burga (2020), quien realizo una investigación “Procedimiento interdisciplinario y la calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019”, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Trujillo, Perú, donde se explicó sobre el procedimiento interdisciplinario

en los centro de emergencia mujer relacionando a la satisfacción del usuario, teniendo como objetivo principal demostrar si existe o no una relación significativa, con un tipo de investigación cuantitativa, no experimental correlacional, con una población y muestra de 31 usuarios aplicando dos cuestionarios validado por expertos en la materia, para los resultados se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman encontrando que responde a sus hipótesis de investigación en un nivel de 0,686 por lo cual se verifica mediante las evidencia cualitativas que los procedimientos psicológicos, legales y sociales empleados en los usuarios víctimas de violencia tienes mucho que ver con la afectación del usuario y que tan protegidos se encuentra a la hora de afrontar su proceso, es así que también se encontró que a pesar de que existen los profesionales que se requieren el trabajo en equipo que muestra es deficiente por lo que a pesar que cuentan con normas y directivas del centro de emergencia mujer que dicta el programa nacional Aurora estos no son cumplidos a cabalidad. (Burga, 2020).

Rosales (2018), en su investigación realizada sobre “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Centro de emergencia mujer, Contumaza, 2017”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, en la provincia Trujillo, Perú, con una investigación cuantitativa correlacional, describiendo también la calidad que muestra los profesionales a dar solución a las denuncias realizadas en el centro de emergencia mujer tuvo como principal objetivo encontrar la relación con la satisfacción del usuario, teniendo un población de 24 usuarios que evaluarían el desempeño de los profesionales y la solución a los problemas que aquejan, respondiendo a la hipótesis de que existe una relación significativa según Rho con un resultado de 0,691 demostrando y solucionando su problema de investigación, cabe resaltar que los resultados muestran también el nivel de satisfacción de los usuarios que es más del 50% por lo que se concluye que hay mucho que mejorar para encontrar el 100% de efectividad, es así que se recomienda capacitaciones para los profesionales en el manejo de trabajo en equipo así mismo en habilidades blandas. (Rosales, 2018)

Aldave (2017), analizó en su investigación “Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de la atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén De Trujillo – 2017”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, Perú, teniendo como objetivo determinar la relación entre la percepción y las expectativas que tiene los usuarios con respecto a la calidad de atención de los profesionales en sus distintas especialidades, planteando una investigación descriptiva, con una población de 283 usuarios, como resultados para cumplir con el objetivo de medir el nivel de percepción que tiene los usuarios fue alto con un promedio t de 19.31, verificando también que la frecuencia de satisfacción global no supera el 8.3% dando como conclusión de las expectativas que muestran los entrevistados en cuanto son atendidos en el hospital es deficientes, porque se verifica un nivel de insatisfacción alto, por consiguiente el trabajo en equipo del grupo de profesionales no es fiable, ya que no tienen habilidades empáticas.(Aldave, 2017).

Con respecto a las teorías de que respaldan y que describen nuestras variables podemos citar a Hidalgo (2018), que describe las encrucijadas interdisciplinarias y explica las intervenciones y confluencia de los profesionales desde un punto de vista de una nueva definición de estrategias para que estos estén ordenados, este contexto en Latinoamérica no es muy notorio ya que la cooperación interprofesional o interdisciplinaria, la cual se presenta mediante la muestra de conocimiento, por lo que el apoyo de otros profesionales de diferentes especialidades para hallar un actuación profesional en el marco de las ciencia humanas y sociales, es por eso que al momento de definir la interdisciplina la ve como una articulación de ideas genéricas o un conjunto de herramientas, información, teorías, una o más disciplinas profesionales que buscan responder y resolver problemas cuya solución no se encuentra en su especialidad sino en la unidad de otras; la transdisciplina es la inclusión de varios participantes académicos actores extracadémicos sociales que ayudan a la identificación y solución de problemas, con el apoyo de agentes sociales, produciendo conocimiento que encuadra con una correcta calidad

de atención. El autor también menciona lo que dijo Bunders en la primera década del siglo XX menciona que la construcción del conocimiento interdisciplinario es dar un significado a las practicas académicas en procedimientos compartidos. (p. 6-12)

Según Bondarenko (2009) el concepto de teoría intradisciplinaria se basa en la teoría holística sinérgica indagando aspecto de funciones y características, la mencionada teoría es modelo unificado que integra diferentes campos para ofrecer una explicación más completa de algún fenómeno, su origen se remonta a la factibilidad de la elaboración de un proceso cognitivo que implica diferentes funciones donde elabora una visión humanizada e integra de nuestra realidad. (p.13)

Floriani (1999), menciona que la interdisciplinariedad es en buena cuenta es la articulación de diferentes disciplinas para comprender y manejar situaciones de conflicto en temas explícitos para satisfacer las necesidades prácticas humanas.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario podemos tomar en cuenta la teoría desde un punto de vista psicológico, según Velandia (2007) la satisfacción tiene múltiples representaciones metodológicas es por eso que finales del siglo XIX se tiene más en cuenta la importancia dialéctica de la satisfacción para comprender el comportamiento humano, verificando el porqué de la importancia de la satisfacción ya que esta permite medir el cumplimiento adecuada de la persona que ofrece el servicio, al mismo tiempo Millán (1998), menciona que existen dos factores de satisfacción del usuario la cual sostiene que las dimensiones de bienes o servicios están relacionados con la satisfacción y la otra con la insatisfacción del usuario por lo que si solo se estudian servicios el análisis es directamente relacionado a cómo reaccionan los profesionales al afrontar un problema, sin dar una clasificación instrumental o simbólico. (p. 12-14)

Hernández (2011), describe la importancia de la satisfacción del usuario, su estudio hace un análisis del interés, la respuesta a esto es como se representa, el hacer de la profesión, la falta de precisar hace que podamos descubrir cuáles son las expectativas y necesidades de los sujetos,

verificando que necesita, y de esa manera utilizar la información para saber cabalmente que es lo que necesita el usuario y en donde debemos mejorar, es por eso que esta iniciativa nos debe incitar para que se establezca la importancia de estudios de satisfacción dentro de la actividades que iremos desarrollando.(p.9)

El comportamiento interdisciplinario que deben tener los profesionales del centro de emergencia mujer frente a los casos de violencia están orientando y descritos en la guía del Programa Nacional Aurora y el comportamiento profesional es basado mediante la **ley N° 30364**, emitiendo una serie de directivas para el cumplimiento y protección del usuario, en su **artículo 7**, menciona cuales son las medidas que los profesionales deben tomar para resolver sus casos, y que casos deben tomar ya que solo son afectos a esta institución los integrantes del grupo familiar, es por eso que la norma define a la víctima o el agresor si está en el entorno familiar mencionado también en el **artículo 6 y 8**.

Así mismo los profesionales tienen que tener en cuenta la satisfacción del usuario, víctima de violencia, ya que se les prohíbe la revictimización, en buena cuenta no se debe tomar acciones que produzcan más daño, aplicando solo instrumentos que son designados a los CEM, como son la ficha de valoración de riesgo, que tiene como objetivo medir el nivel de afectación del usuario el cual nos permitirá a que el área profesional pueda direccionar y apoyar al otro para poder verificar cuales son las medidas que se tienen que tomar.

Al leer el **artículo 5** podemos referir la atención especializada en casos de violencia, es decir los profesionales deben tener la capacitación adecuada y la preparación, así como la experiencia para encargarse de esos casos.

Una de los parámetros de la satisfacción del usuario es la confidencialidad el denunciante el cual la ley lo especifica claramente en su **artículo 16**, donde en primer lugar expresa la no exigencia del documento de identidad, así como el resguardo de su información, por lo mencionado no solo por las teorías si no las normas que rigen este establecimiento gubernamental

en particular la satisfacción del usuario se evaluara mediante distintos parámetros.

Para poder entender mejor nuestras variables de investigación será darán definiciones que nos orientara a poder entender mejor de que tratan.

Según Rojas (2007), la intervención interdisciplinaria es la aplicación de conocimiento, métodos, parámetros, normas que incluye a más de una disciplina profesional, en otras palabras, es la integración igualitaria de profesiones independientes con muy poca relación entre sí, pero necesarias para dar solución a un conflicto.

La selección de las dimensiones se hizo a través de las áreas profesionales que brinda el centro de emergencia mujer, las cuales son admisión, atención psicológica, atención social e intervención legal, las cuales tienen que trabajar juntas para poder llevar un caso de violencia.

Según el Programa Aurora (2020), la **admisión** en el centro de emergencia mujer corresponde a la atención básica y especializada para la identificación de situaciones de violencia, obtención y registro de datos, identificación de urgencia y derivación del caso.

La **atención psicológica**, es el apoyo por problemas psíquicos, emocionales y espirituales, orientado a un análisis psicosocial a un usuario que busca la solución de una situación que, afectado su psiquis, el acompañamiento psicológico involucra acciones, y valoraciones de riesgos para determinar el nivel de afectación, en buena cuenta es la primera entrevista realizada para la evaluación y diagnóstico inicial del usuario afectado por algún hecho de violencia familiar o sexual.

Con respecto a la **atención social** es la medición de valoración de riesgo en casos de violencia familiar o sexual, tomando en cuenta parámetros como antecedentes de violencia sufridos, tomando en cuenta la gravedad, intensidad y la frecuencia con la que se da, así mismo se encarga de verificar el grado de vulnerabilidad del usuario y de la identificación del agresor y su relación con la o el afectado.

Finalmente definimos la **intervención legal** que buena cuenta es la parte que se encarga de la protección y defensa de la víctima, promoviendo el acceso gratuito a la justicia y dando seguimiento a las sanciones que se dará al agresor

Tomando como parámetro principal lo dictado por el programa Aurora como el identificar y denunciar cualquier acción que justifique o vulnere los derechos humanos de la víctima que acude al establecimiento.

Con respecto a nuestra segunda variable satisfacción del usuario

Según Moreno (2016), es el principal criterio para determinar la calidad del servicio, siendo este clave para medir si los procedimientos y servicios que ofrece la entidad están bien orientados e influyen en el caso del cliente, es así que satisfacción del usuario es cuantificar las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios.

Las dimensiones que se tendrán en cuenta son referentes a la investigación de Burga (2020), como son la calidad de servicio, expectativas, empatía, plazos, realizando una definición específica, que nos ayudara a identificar mejor nuestras dimensiones.

Con respecto a la **calidad de servicio** Según Moya (2016), es el rango o los límites acordados dentro de los cuales debe permanecer el rendimiento de salida global que se entrega al usuario final para que se mantengan los requisitos mínimos para un servicio satisfactorio en el entorno del consumidor.

Las **expectativas** de los usuarios según Burga (2020), la define como la previsión con respecto a cómo el usuario espera el comportamiento de los profesionales a la hora de intervenir en su problema, en buena cuenta es lo que se supone que sucederá.

Según Cherry (2020), **Empatía** es la capacidad de comprender emocionalmente lo que sienten otras personas, ver las cosas desde su punto de vista e imaginarse a sí mismo en su lugar. Esencialmente, es ponerse en la posición de otra persona y sentir lo que debe estar sintiendo.

**Plazos** según Burga (2020), es un lapso temporal en la que se debe realizar una determinada actividad, evento u hecho, que puede caducar; esta dimensión midió el cumplimiento de la organización con respecto a su denuncia en relación al servicio satisfactorio o no recibido por parte del CEM.

### III. METODOLOGÍA

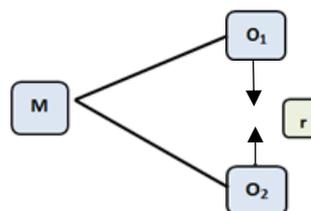
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental, pues no hubo ningún tipo de manipulación de las variables de estudio, por lo que se describió la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario en un entorno que no fue manipulado.

Según Landeau (2007), define los tipos de investigación según su campo de exploración, la investigación con respecto a su enfoque es cuantitativa, según su carácter es correlacional porque nos permitirá identificar el nivel de relación entre la intervención interprofesional y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de Otuzco y transversal porque está orientada en un lapso de tiempo

El diseño de la investigación es correlacional, según la definición es la encargada de verificar si existe relación entre las dos variables de investigación y transversal por que se de en un lapso de tiempo determinado

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

O1: Variable 1: Intervención interdisciplinaria

O2: Variable 2: Satisfacción del usuario

R: Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Intervención interdisciplinaria**

##### **Definición Conceptual**

Según Rojas (2007), la intervención interdisciplinaria es la aplicación de conocimiento, métodos, parámetros, normas que incluye a más de una disciplina profesional, en otras palabras es la integración igualitaria de profesiones independientes con muy poca relación entre sí pero necesarias para dar solución a un conflicto.

##### **Definición Operacional**

Es la determinación operacional para medir la percepción de los usuarios con respecto a la intervención interprofesional de los servidores civiles del centro de emergencia mujer Otuzco, utilizando un cuestionario validado por expertos con tipo de escala Likert, basado en sus dimensiones, admisión, atención psicológica, atención social e intervención legal.

##### **Indicadores**

Según la dimensión admisión, se considera lugar de atención. Identificación de situación de violencia, urgencia, registro de datos, en la dimensión atención psicológica se considera rapidez de entrevista, intervención en crisis, evaluación de riesgo, plan de atención, en atención social se tomará en cuenta seguimiento del caso, evaluación de estrategias, fortalecimiento social y familiar, y la intervención legal tenemos medidas de protección, planteamiento del caso y seguimiento del caso.

**Escala:** Ordinal

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

##### **Definición Conceptual**

Según Moreno (2016), es el principal criterio para determinar la calidad del servicio, siendo este clave para medir si los procedimientos y servicios que ofrece la entidad están bien orientados e influyen en el caso del cliente, es así que satisfacción del usuario es cuantificar las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios.

## **Definición Operacional**

Es la determinación operacional para medir la percepción de los usuarios con respecto a la satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer Otuzco, utilizando un cuestionario validado por expertos con tipo de escala Likert, basado en sus dimensiones, calidad de servicio, expectativas, empatía y plazos.

## **Indicadores**

Según la dimensión calidad de servicio se encuentra la eficacia, eficiencia, desempeño profesional y cobertura, en la dimensión expectativa tenemos a eficacia, desempeño, confianza, facilidad y eficiencia, con respecto a la empatía, trato amable, interés, perspectiva, problemática, igualdad, en la dimensión plazos eficacia, eficiencia, explicación previa, resolución de problemas

**Escala:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La Población objeto de la presenta investigación será comprendida por 70 usuarios víctimas de violencia del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Otuzco, 2019.

**Tabla 1**

*Distribución de Población de Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.*

Condición	Sexo		Total	%
	Hombres	Mujeres		
<b>Usuarios</b>	10	60	70	100

Fuente: Base de datos casos de violencia familiar y sexual Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

La muestra se calculó en base a la conveniencia del investigador ya que por situación de estado de emergencia no se puede realizar el seguimiento de todos los usuarios.

La muestra estará conformada por 34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

**Tabla 2**

*Distribución de Muestra de Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.*

Condición	Sexo		Total	%
	Hombres	Mujeres		
<b>Usuarios</b>	2	32	34	100

Fuente: Base de datos casos de violencia familiar y sexual Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, usando los siguientes criterios:

**a) Criterios de inclusión**

Usuarios del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia Otuzco, 2019.

**b) Criterios de exclusión**

Usuarios menores de edad del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia Otuzco, 2019.

**3.3.1. Unidad de análisis**

Usuario del Centro Emergencia Mujer de la Provincia Otuzco.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**La técnica** utilizada fue la encuesta elaborada en base a la información obtenida de las teorías y definiciones de las variables y dimensiones de nuestra investigación, la mencionada técnica se realizó de manera escrita, con la finalidad de tener cual es la perspectiva de los usuarios en los temas tratados.

**El instrumento**, utilizado fue el cuestionario elaborado en base a criterios de las definiciones de las dimensiones e indicadores de nuestra investigación, elaborada en base a un conjunto de preguntas con opciones de respuesta con un intervalo de medición.

**Validez de instrumento**, para la validación de los instrumentos se aplicó el método de juicio de expertos determinada por el asesor de nuestra investigación, tomando sus sugerencias para los docentes designados quienes son expertos en gestión pública, el procedimiento de valoración de ítems fue validado por 3 expertos como se detalla a continuación.

Dr. Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzales

Ms. José Manuel Cubas Vargas

Ms. Lic. Jessica Noemí Chamorro López

**Confiabilidad**, donde se formuló en base a la prueba estadística de alfa de Cronbach, donde se mide la confiabilidad que arrojó un coeficiente de

fiabilidad de 0 a 1, en donde el resultado que más se acerque a 0 la confiabilidad es nula y 1 la confiabilidad del instrumento es máxima, verificando si los instrumentos son confiables pueden ser utilizados.

Dando como resultado de confiabilidad para la variable 1 intervención interdisciplinaria de acuerdo a Alfa de Cronbach un índice de 0,875 de fiabilidad y la variable 2 satisfacción del usuario con un índice de 0,884 de fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

#### **Modo de recolección de información**

Al describir correctamente el diseño de investigación, se recolecto información referente a antecedentes, teorías y conceptos de la variables de análisis, las fuentes obtenidas fueron a través de tesis, documentos, artículos periodísticos, revistas científicas, así como los documentos y perspectivas de la muestra elegida, las fuente se localizaron en el Centro de Emergencia Mujer Otuzco, se recolectaron la observación de los usuarios de dicho establecimiento, aplicando un cuestionario por cada variable con una escala de tipo Likert, se realizó validación de los instrumentos a través de juicio de expertos en la materia así como una muestra piloto para poder verificar la confiabilidad de los datos, los resultados son representados por tablas y figuras.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la estadística descriptiva se formuló una base de datos utilizando el software de Microsoft Excel para cada una de las dimensiones de cada variable de investigación, se elaboraron tablas para interpretar los niveles en frecuencia y porcentaje, proyectando en gráficos estadístico para que los resultados puedan ser observados con mayor facilidad.

Con respecto a la estadística inferencial se utilizó el software estadístico SPSS v.25, para poder obtener resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk con un nivel de significancia de 5%, para poder verificar si se pueden distribuir de manera normal o no, para poder seleccionar la prueba estadística que se utilizara ya se Rho de Spearman o Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos utilizados fueron de que la identificación de los usuarios participantes que se incluyeron en la relación de datos, se tuvieron pautas como la confidencialidad, la información que se obtiene será solo para la investigación, ningún usuario está obligado a participar, y sus datos no serán revelados, finalmente se respetaron los resultados que se obtuvieron los cuales fueron plasmados en la discusión y conclusiones usando las bibliografías correspondientes.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Descripción de Resultados

**Tabla 3**

*Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable Intervención interdisciplinaria*

Nivel	Intervención interdisciplinaria	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	4	11.76
Medio	20	58.82
Alto	10	29.41
Muy Alto	0	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos de cuestionarios aplicado a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

**Tabla 4**

*Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario*

<b>Nivel</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Bajo</b>	0	0
<b>Bajo</b>	4	11.76
<b>Medio</b>	19	55.88
<b>Alto</b>	11	32.35
<b>Muy Alto</b>	0	0
<b>Total</b>	34	100

*Fuente:* Base de datos de cuestionarios aplicado a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

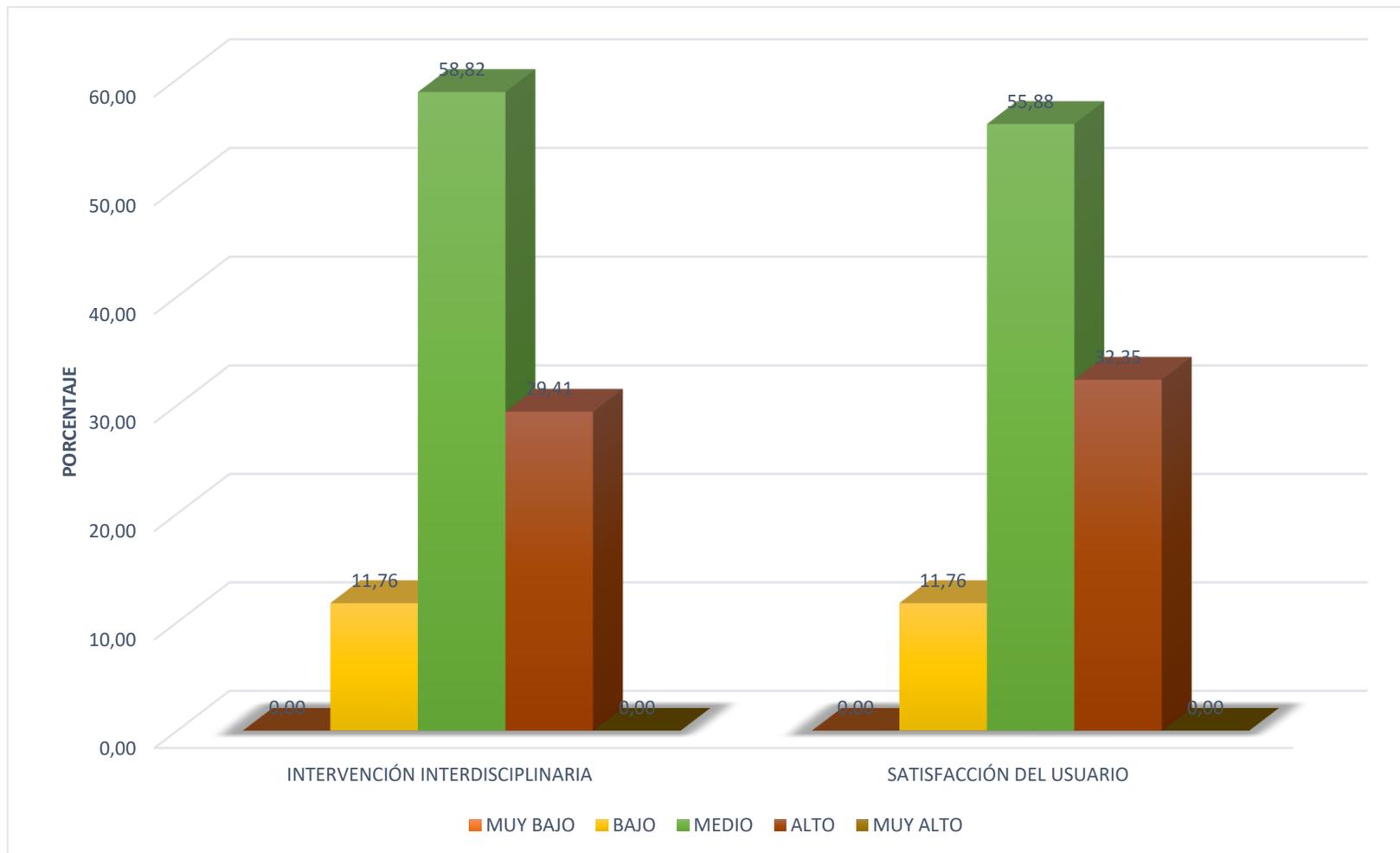


Figura 1. Gráfico de Barras porcentaje variable 1. Intervención interdisciplinaria y la variable 2. Satisfacción del usuario

Fuente: Tabla 3

### **Interpretación:**

En la tabla 3 y Figura 1, en la variable 1 Intervención interdisciplinaria, observamos que el nivel predominante corresponde al nivel medio representado con un 58.82%, seguido del nivel alto con 29.41%, el nivel bajo con 11.76%, finalizando con el nivel muy alto y muy bajo, con el 0%.

En la tabla 4 y figura 1, en la variable 2, Satisfacción del usuario, observamos que el nivel que predomina corresponde al nivel medio representado con el 56.88%, seguido del nivel alto con el 32.35%, el nivel bajo con el 11.76%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto con el 0%.

#### 4.1.1 Descripción de las dimensiones de la variable 1

**Tabla 5**

Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Intervención interdisciplinaria

Nivel	Admisión		Atención personalizada		Atención social		Intervención legal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	7	20.6	2	5.9	4	11.8	4	11.8
<b>Medio</b>	21	61.8	18	23.5	20	58.8	20	58.8
<b>Alto</b>	26	17.6	15	44.4	10	29.4	14	29.4
<b>Muy Alto</b>	0	0	9	26.5	0	0	0	0
<b>Total</b>	34	100	34	100	34	100	34	100

Fuente: Base de datos de cuestionarios aplicado a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

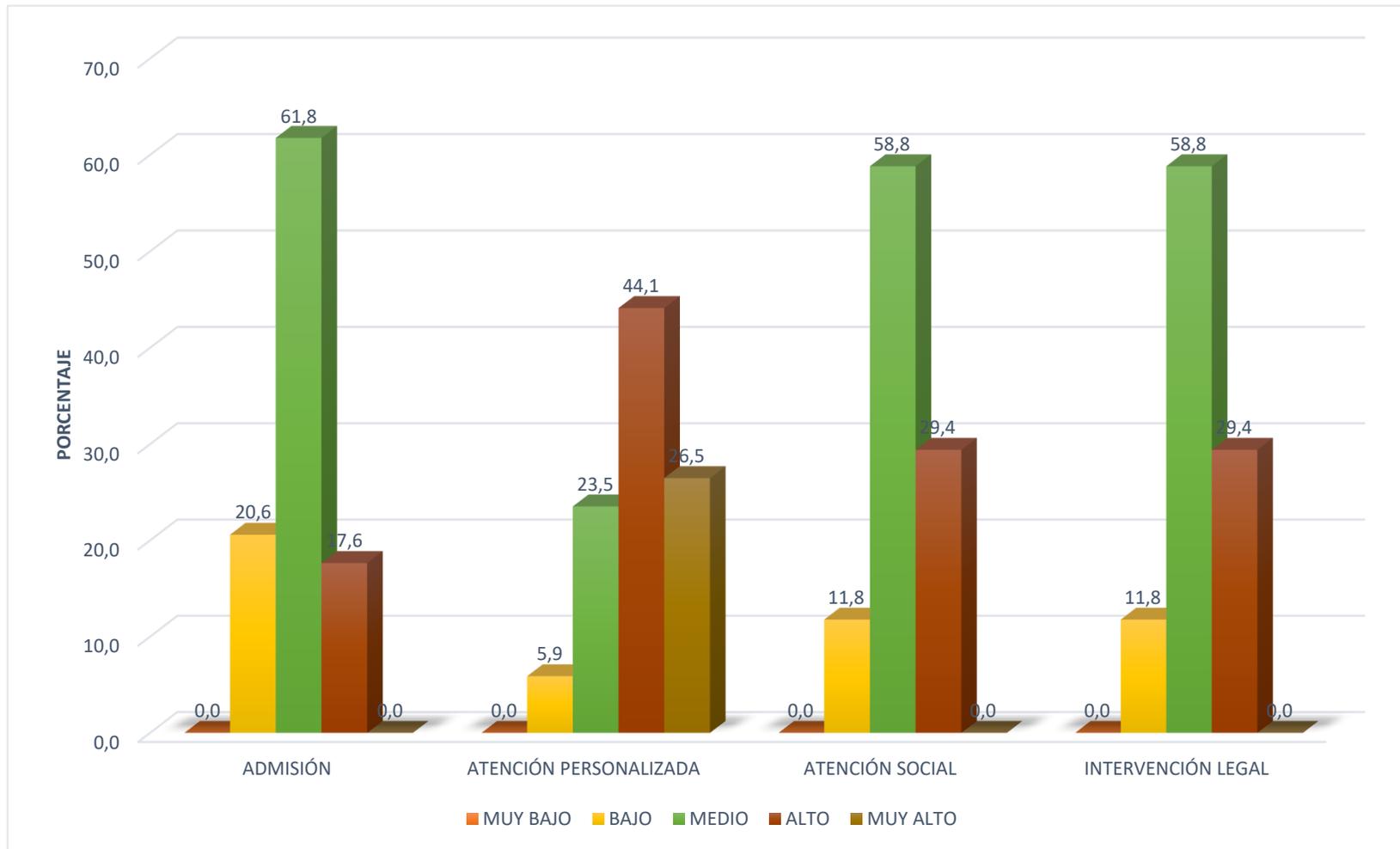


Figura 2. Gráfico de Barras porcentaje y porcentaje de las dimensiones de la variable 1. Intervención interdisciplinaria.

Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

En la tabla 5 y Figura 2, en la variable 1 Intervención interdisciplinaria, en referencia a las dimensiones de estudio de observa que:

En la dimensión admisión, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 61.8%, seguido del nivel bajo con el 20.6%, el nivel alto con el 17.6%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%.

En la dimensión atención personalizada, el nivel que predomina corresponde al nivel alto, el cual está representado con el 44.1%, seguido del nivel muy alto con el 26.5%, el nivel medio con el 23.5%, el nivel bajo con el 5.9%, finalizando con el nivel muy bajo con el 0%.

En la dimensión atención social, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 58.8%, seguido del nivel alto con el 29.4%, el nivel bajo con el 11.8%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%.

En la dimensión intervención legal, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 58.8%, seguido del nivel alto con el 29.4%, el nivel bajo con el 11.8%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%.

#### 4.1.2. Descripción de las dimensiones de la variable 2

**Tabla 6**

*Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

Nivel	Calidad de servicio		Expectativa		Empatía		Plazos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	5	14.7	7	20.6	5	14.7	4	11.8
<b>Medio</b>	18	52.9	19	55.9	17	50.0	20	58.5
<b>Alto</b>	10	29.4	8	23.5	12	35.3	10	29.4
<b>Muy Alto</b>	1	2.9	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	34	100	34	100	34	100	34	100

Fuente: Base de datos de cuestionarios aplicado a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

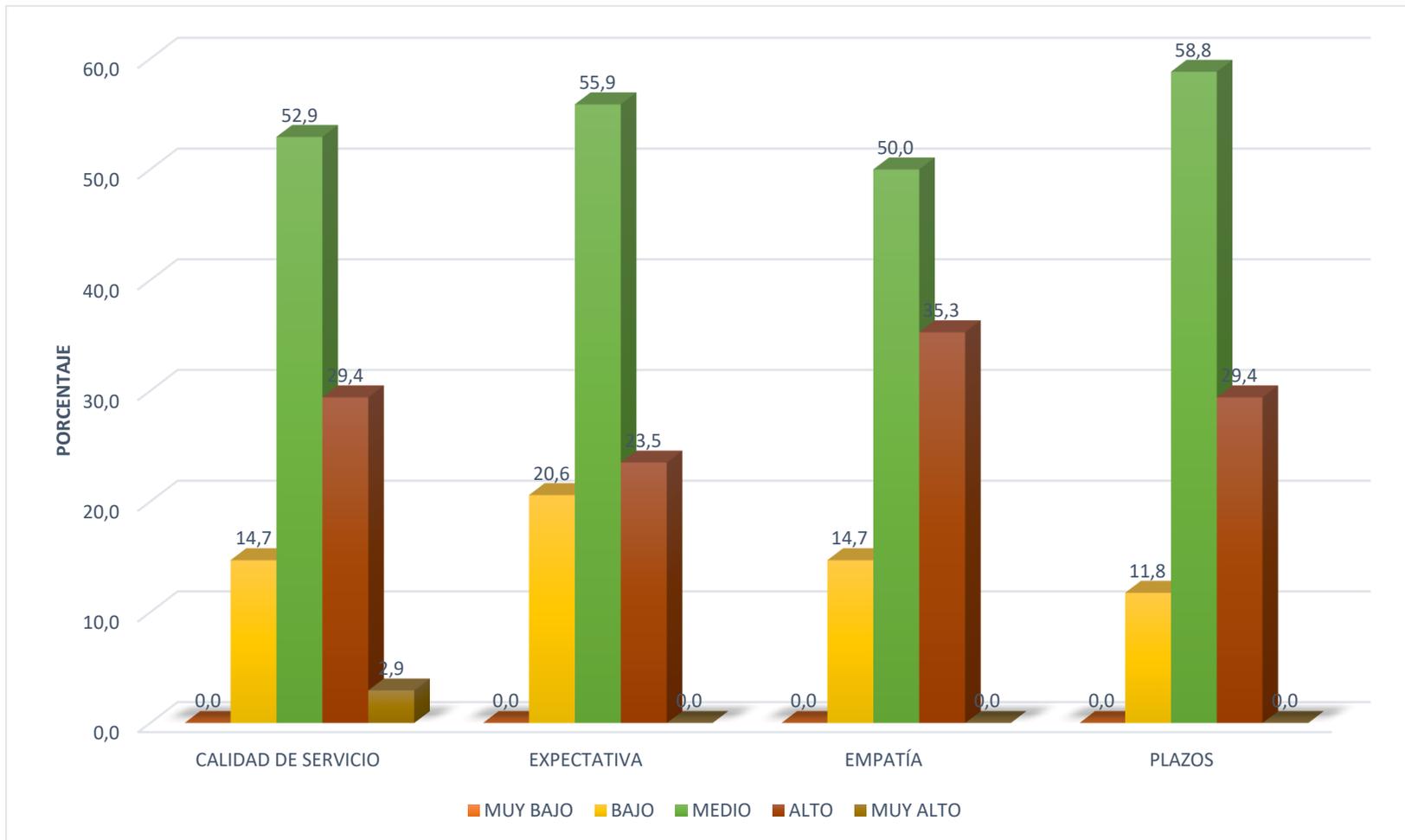


Figura 3. Gráfico de Barras y porcentaje de las dimensiones de la variable 2. Satisfacción del usuario

Fuente Tabla 6

En la tabla 6 y Figura 3, en la variable 2 Satisfacción de usuario, en referencia a las dimensiones de estudio de observa que:

En la dimensión calidad de servicio, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 52.9%, seguido del nivel alto con el 29.4%, el nivel alto con el 14.7%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%

En la dimensión expectativa, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representado con el 55.9%, seguido del nivel alto con el 23.5%, el nivel bajo con el 20.6%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto con el 0%.

En la dimensión empatía, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 50.0%, seguido del nivel alto con el 35.3%, el nivel bajo con el 14.7%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%.

En la dimensión plazos, el nivel que predomina corresponde al nivel medio, el cual está representando con el 58.8%, seguido del nivel alto con el 29.4%, el nivel bajo con el 11.8%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto, los cuales están representados con el 0%.

**Tabla 7***Tabla cruzada Intervención Interdisciplinaria \*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario					Total	
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Intervención Interdisciplinaria	Muy	Recuento	0	0	0	0	0	
	Bajo	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bajo	Recuento	0	4	0	0	0	4
		% del total	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%
	Medio	Recuento	0	0	19	1	0	20
		% del total	0,0%	0,0%	55,9%	2,9%	0,0%	58,8%
	Alto	Recuento	0	0	0	10	0	10
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	29,4%	0,0%	29,4%
	Muy Alto	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	Recuento	0	4	19	11	0	34
		% del total	0,0%	11,8%	55,8%	32,4%	0,0%	100,0%

*Fuente.* Base de datos de cuestionarios aplicados a los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco.

**Interpretación:**

Según la tabla 6, se puede observar que el 55.9% de los encuestados percibe a la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario en un nivel medio, el 29.4% percibe a las variables de investigación en un nivel alto, el 11.8% percibe a la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del servicio en un nivel bajo, finalmente el 2.9% de los encuestados perciben a la variable 1 en un nivel medio y la satisfacción del servicio en un nivel alto.

## 4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 6

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Intervención interdisciplinaria</b>	<b>,963</b>	<b>34</b>	<b>,296</b>
<b>Satisfacción de usuario</b>	<b>,970</b>	<b>34</b>	<b>,474</b>
<b>Admisión</b>	<b>,971</b>	<b>34</b>	<b>,493</b>
<b>Atención personalizada</b>	<b>,965</b>	<b>34</b>	<b>,336</b>
<b>Atención social</b>	<b>,967</b>	<b>34</b>	<b>,393</b>
<b>Intervención legal</b>	<b>,961</b>	<b>34</b>	<b>,257</b>
<b>Calidad de servicio</b>	<b>,983</b>	<b>34</b>	<b>,857</b>
<b>Expectativa</b>	<b>,971</b>	<b>34</b>	<b>,486</b>
<b>Empatía</b>	<b>,953</b>	<b>34</b>	<b>,149</b>
<b>Plazos</b>	<b>,967</b>	<b>34</b>	<b>,393</b>

*Nota. Sig.= Significancia, se analizará para identificar si los datos son normales o no normales. Dónde: la Sig.  $\geq 0.05$  es normal y si la Sig.  $\leq 0.05$  es no normal, gl. Población de estudio*

### Interpretación:

Al emplear el análisis de normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones se debe cumplir:

H0: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución normal.

H1: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución no normal.

Por consiguiente, se aprueba la H0, debido a que los puntajes presentan una distribución normal con un valor representado por  $p > 0.05$ , empleando la prueba paramétrica de Pearson.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de Hipótesis de Investigación

Tabla 7

*Correlaciones de Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario*

		Intervención interdisciplinaria	Satisfacción de usuario
Intervención interdisciplinaria	Correlación de Pearson	1	,993**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	,993**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota. \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

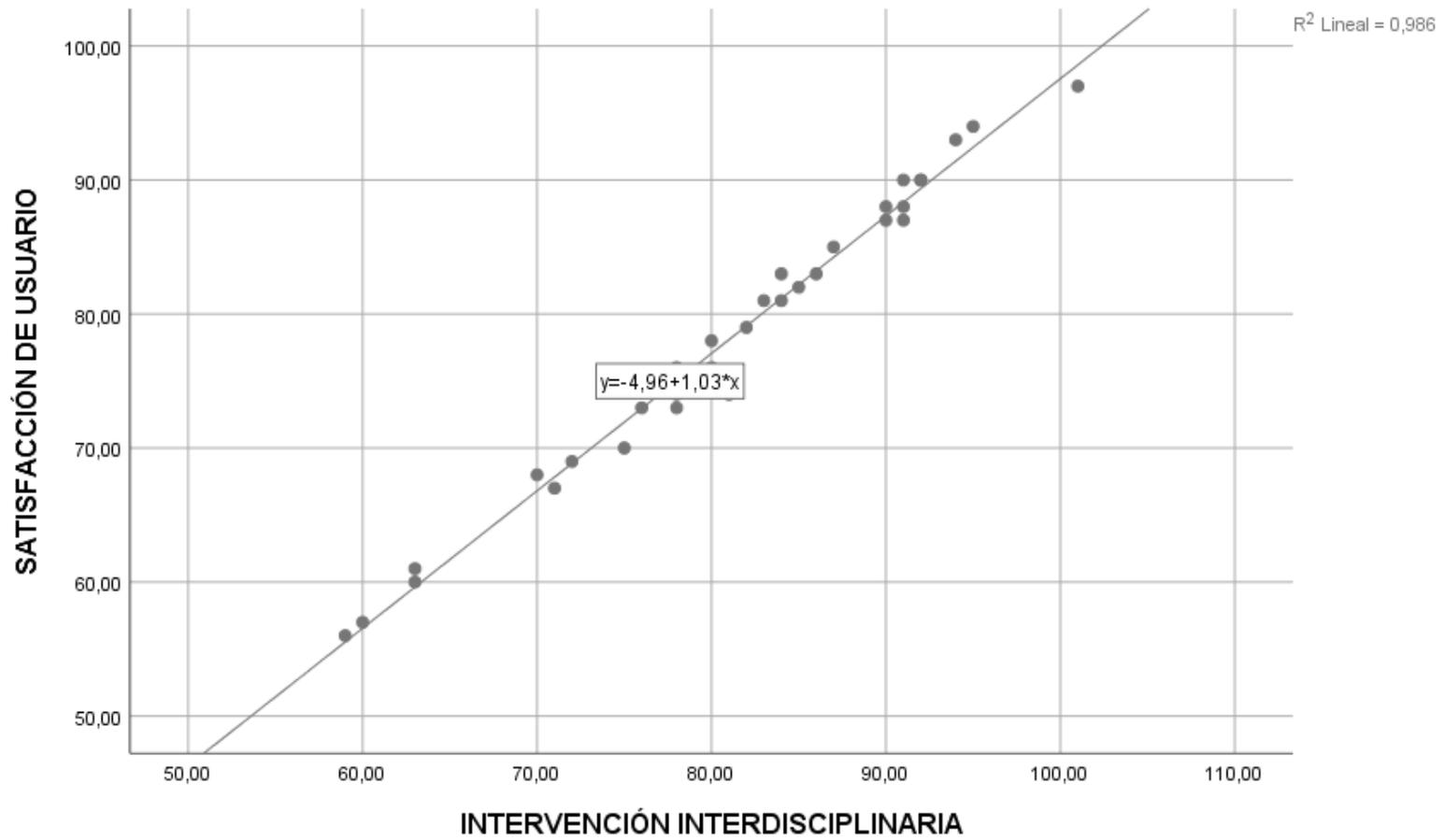


Figura 4. Gráfico de dispersión de la variable 1 y variable 2.  
Fuente. Tabla 7

**Interpretación:**

En la demostración de la hipótesis de investigación, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, evidenciando que en la tabla 7, existe un índice de relación según Pearson de 0.993\*\* con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario existe una relación de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

En la Figura 4, observamos que la recta posee una relación positiva, debido a que se ajusta a los puntos de dispersión, determinando como coeficiente de determinación ( $R^2$ ), el cual es calculado según los datos obtenidos en la prueba estadística de Pearson, donde la satisfacción del usuario es explicada por la intervención interdisciplinaria con un 98,6% y un 1,4% por otros factores.

### 4.3.2 Prueba de hipótesis específicas

#### Prueba específica 1

Tabla 8

*Correlaciones entre la dimensión admisión y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción de usuario	Admisión
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	1	,444**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	34	34
Admisión	Correlación de Pearson	,444**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

#### Interpretación

Para demostrar la hipótesis específica 1 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 8 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,444\* con una significancia de 0,008 por lo que se determina que entre la dimensión admisión y la satisfacción del usuario, existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 1.

## Prueba específica 2

Tabla 9

*Correlaciones entre la dimensión atención psicológica y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción de usuario	Atención psicológica
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Atención psicológica	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

### Interpretación

Para demostrar la hipótesis específica 2 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró en la tabla 9 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,918\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención psicológica y la satisfacción de usuario existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 2.

### Prueba específica 3

Tabla 10

*Correlaciones entre la dimensión atención social y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción de usuario	Atención social
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	1	,877**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Atención social	Correlación de Pearson	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

#### Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 3 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 10 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,877\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención social y la satisfacción del usuario existe relación altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 3.

## Prueba específica 4

Tabla 11

*Correlaciones entre la dimensión intervención legal y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción de usuario	Intervención legal
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	1	,913**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Intervención legal	Correlación de Pearson	,913**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

### Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 4 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 11 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,913\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión intervención legal y la satisfacción del usuario existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 4.

## Prueba específica 5

Tabla 12

*Correlaciones entre la dimensión calidad de servicio y la intervención interdisciplinaria*

		Intervención interdisciplinaria	Calidad de servicio
Intervención interdisciplinaria	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

### Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 5 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 12 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,900\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión calidad de servicio y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 5.

## Prueba específica 6

Tabla 13

*Correlaciones entre la dimensión expectativa y la intervención interdisciplinaria*

		Intervención interdisciplinaria	Expectativa
Intervención interdisciplinaria	Correlación de Pearson	1	,473**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	34	34
Expectativa	Correlación de Pearson	,473**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	34	34

*Nota.* \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

### Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 6 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 13 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,473\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión expectativa y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 6.

## Prueba específica 7

Tabla 14

*Correlaciones ente la dimensión empatía y la intervención interdisciplinaria*

		Intervención interdisciplin aria	Empatía
Intervención interdisciplinaria	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Empatía	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota. \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

### Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 7 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 14 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,914\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión empatía y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 7.

## Prueba específica 8

**Tabla 15**

*Correlaciones entre la dimensión plazos y la intervención interdisciplinaria*

		Intervención interdisciplinaria	Plazos
Intervención interdisciplinaria	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Plazos	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota. \*\* Nivel de significancia, \* resultado muy significativo, \*\* resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si  $p > 0.05$ : no es significativa; si  $p < 0.05$ : es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

### **Interpretación:**

Para demostrar la hipótesis específica 8 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 15 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,862\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión plazos y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 8.

## V. DISCUSIÓN

Después de realizar el análisis de datos cuantitativos en base a la información que se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra participante, y al definir las teorías, antecedentes, se presenta la siguiente discusión de resultados para contrastar adecuadamente y verificar si nuestra investigación tiene relación con otras investigaciones.

En la demostración de la hipótesis de investigación, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, un índice de relación según Pearson de 0.993\*\* con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario existe una relación de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula, así mismo observamos que la recta posee una relación positiva, debido a que se ajusta a los puntos de dispersión, determinando como coeficiente de determinación ( $R^2$ ), el cual es calculado según los datos obtenidos en la prueba estadística de Pearson, donde la satisfacción del usuario es explicada por la intervención interdisciplinaria con un 98,6% y un 1,4% por otros factores, los mencionados resultados son coherente con la investigación de Burga (2020), quien obtuvo una relación entre los procedimientos interdisciplinarios de los profesionales del Centro de Emergencia Mujer con un índice de 0,686\*\*, y una significancia menor al 5% por lo que se demostró que existe una relación altamente significativa, demostrando que el trabajo en equipo profesional tiene que ver con la satisfacción de los usuarios atendidos en la mencionada entidad pública, así mismo verificamos lo dicho por Rojas (2007), donde analiza a la intervención interdisciplinaria como la aplicación de conocimiento, métodos, parámetros, normas que incluye a más de una disciplina profesional, en otras palabras es la integración igualitaria de profesiones independientes con muy poca relación entre sí pero necesarias para dar solución a un conflicto, por lo que se puede discutir que los conocimientos de los profesionales especialista en cada área o tema específico como los son en el centro de emergencia mujer son de mucha ayuda para el usuario ya que cada uno ayuda con los temas en los que están especializados.

Para la hipótesis específica 1 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,444\* con una significancia de 0,008 por lo que se determina que entre la dimensión admisión y la satisfacción del usuario, existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 1, los mencionados resultados son coherentes con Fontova (2015), dicha investigación se dio para poder evaluar el conocimiento de los profesionales en la atención de sus pacientes y la satisfacción que tienen ellos al salir del establecimiento público para así permitir encontrar deficiencias en la calidad de atención, la investigación cuantitativa permitió demostrar estadísticamente que el 53.6% de mujeres atendidas y el 46.4% de varones mostraron en total un 88.8% de satisfacción recomendando la atención de dichos profesionales, verificando que los profesionales de la especialidades que requerían y el trabajo que realizan son muy importante por lo que se discute que a pesar de existir la cantidad idónea de profesionales la especialidad de cada profesional cuenta para una mejor atención y mayor satisfacción del usuario verificando lo publicado por el Programa Aurora (2020), donde dice que la **admisión** en el centro de emergencia mujer corresponde a la atención básica y especializada para la identificación de situaciones de violencia, obtención y registro de datos, identificación de urgencia y derivación del caso, por lo que se puede discutir que la atención es la base de como el usuario va a calificar la atención y dirá que tan satisfecho está con los procedimientos de los profesionales.

Para la hipótesis específica 2 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,918\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención psicológica y la satisfacción de usuario existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 2, y para demostrar la hipótesis específica 3 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,877\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención social y la satisfacción del usuario existe relación altamente significativa por lo que se demuestra la

hipótesis específica 3, los resultados refuerzan los datos obtenidos por Falla (2018), obtenido como resultados que la intervención profesional psicológica y social, en el contexto de políticas públicas para la satisfacción de las mujeres y equidad de género, en este sentido se dio la explicación de la intervención frente a los paradigmas y matrices teóricas con diferentes campos y enfoques planteando por lo que se discute que los diferentes campos de ciencias humanas y sociales procuran limar conflictos de la acción profesional, discutiendo lo subjetivo de los procedimientos de intervención profesional como consecuencia de contextualizar la Política Pública de Equidad de Género, es preciso tomar en cuenta su análisis mediante la tipicidad y la singularidad de los usuarios y así demostrar la teoría de Hidalgo (2018), que describe las intervenciones interdisciplinarias y explica confluencia de los profesionales desde un punto de vista de una nueva definición de estrategias para que estos estén ordenados, este contexto en Latinoamérica no es muy notorio ya que la cooperación interprofesional o interdisciplinaria, la cual se presenta mediante la muestra de conocimiento, por lo que el apoyo de otros profesionales de diferentes especialidades para hallar un actuación profesional en el marco de las ciencias humanas y sociales, es por eso que al momento de definir la interdisciplina la ve como una articulación de ideas genéricas o un conjunto de herramientas, información, teorías, una o más disciplinas profesionales, por lo que se discute que los procedimientos de atención psicológica y atención social son muy influyentes y se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer.

Para demostrar la hipótesis específica 4 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,913\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión intervención legal y la satisfacción del usuario existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 4, los resultados son coherentes con la investigación de Herrera (2020), quien obtuvo que el patrocinio legal que brinda el centro de emergencia mujer se relaciona con la satisfacción del usuario con un índice de 0,355\*\* por lo que se evidencia una relación significativa entre los

resultados de entornos legales con respecto a la solución de las demandas y procesos de apoyo a los ciudadanos tiene una influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Emergencia Mujer, los cuales responden a los mencionado por el Programa Nacional Aurora y el comportamiento profesional basado mediante la ley N° 30364, emitiendo una serie de directivas para el cumplimiento y protección del usuario, en su artículo 7, menciona cuales son las medidas que los profesionales deben tomar para resolver sus casos, y que casos deben tomar ya que solo son afectos a esta institución los integrantes del grupo familiar, es por eso que la norma define a la víctima o el agresor si está en el entorno familiar mencionado también en el artículo 6 y 8, por lo que se discute que el cumplimiento del profesional legal con respecto a la normativa y los procesos tiene un índice muy significativo en la satisfacción del usuario.

Para demostrar la hipótesis específica 5 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,900\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión calidad de servicio y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 5, los resultados son similares con Ortiz (2019), verificando el nivel de correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una relación positiva significativa al nivel de 0,859 encontrando y concluyendo que a una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos mejor será la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, por lo que se verifica que la eficacia de la calidad de servicio, tiene mucho que ver con la intervención interprofesional de los funcionarios, así mismo se demuestra lo dicho por Moya (2016), la calidad de servicio de los profesionales en el rango o los límites acordados dentro de los cuales debe permanecer el rendimiento de salida global que se entrega al usuario final para que se mantengan los requisitos mínimos para un servicio satisfactorio en el entorno del usuario.

Para demostrar la hipótesis específica 6 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 13 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,473\*\* con una significancia de 0,000

por lo que se determina que entre la dimensión expectativa y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 6, teniendo una similitud con Huamán (2015), los resultados obtenidos sobre las expectativas dentro percepción del equipo de profesionales interdisciplinario sobre la realización de las funciones, por lo que se discute si el equipo interdisciplinario conoce sus funciones, competencias, sabe cómo intervenir y orienta a los alumnos a como participar en el desarrollo del proceso, verificando en la medida de como atienden de forma individual, familiar y grupal, por lo que se llegó a la conclusión que la percepción del equipo interdisciplinario es regular ya que tienen poco conocimientos sobre las metodologías o procedimientos profesionales adecuados, pero que realizan diagnósticos sociales adecuados, asisten a las visitas domiciliarias brindando apoyo planificando y organizando las funciones que cumple cada uno de ellos, y coincidiendo con lo dicho por Burga (2020), donde dice que las expectativas como la previsión con respecto a cómo el usuario espera el comportamiento de los profesionales a la hora de intervenir en su problema, en buena cuenta es lo que se supone que sucederá, por lo que se discute que la satisfacción de usuario tiene mucho que ver con lo que se espera de los profesionales a la hora de la resolución de los conflictos.

Para demostrar la hipótesis específica 7 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,914\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión empatía y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 7, la investigación es coherente con la investigación de Zambrano (2018) quien obtuvo como resultados que la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario con un índice de 0,559\*\* por lo que se determina que la empatía mostrada por los profesionales deben estar orientados a entender los casos de los ciudadanos y respalda lo dicho por Cherry (2020), demostrando que la muestra de la empatía y la capacidad de comprender emocionalmente lo que sienten otras personas, ver las cosas desde su punto de vista e imaginarse a sí mismo en su lugar. Esencialmente, ponerse en la

posición de otra persona y sentir lo que debe estar sintiendo, ayudaran a que los casos para mejorar los servicios que brindan no solos los centros de emergencia mujer al mismo tiempo mejoraran los procedimientos de muchas entidades del estado de apoyo a los ciudadanos

Para la hipótesis específica 8 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,862\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión plazos y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 8, los mencionados resultados son coherentes con Matto (2017), obteniendo como resultados muestran que los plazos o el tiempo de demora influyen mucho en la perspectiva de los profesionales que atienden en un 56%, se describió la calidad de atención de los servicios se basan en la responsabilidad y el cumplimiento de plazos de cada caso, valiéndose de los conocimientos especializados, habilidades y aptitudes para afrontar la dificultades y respaldando lo dicho de Burga (2020), que el lapso temporal en la que se debe realizar una determinada actividad, evento u hecho, que puede caducar; esta dimensión midió el cumplimiento de la organización con respecto a su denuncia en relación al servicio satisfactorio o no recibido por parte del Centro de emergencia mujer por lo que se puede discutir que los plazos o el tiempo que los profesionales se demoren en atender o en dar solución a los conflictos de los usuarios son predominantes para identificar el nivel de satisfacción del usuario.

Finalmente se menciona que la presente investigación es importante porque se podrá verificar cuán importante son los procedimientos profesionales mencionados, para tenerlos en cuenta y mejorar el trabajo en equipo y el nivel de satisfacción del usuario, el conocimiento generado nos servirá de antecedente para futuras investigaciones que se relaciones con nuestras variables, intervención interdisciplinario y satisfacción del usuario, es por eso que este trabajo tendrá una utilidad metodológica pues el desarrollo se realizó en base a criterios y procedimientos de la investigación científica.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1. Existe un índice de relación según Pearson de 0,993\*\* con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario existe una relación de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

6.2. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,444\* con una significancia de 0,008 por lo que se determina que entre la dimensión admisión y la satisfacción del usuario, existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 1.

6.3. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,918\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención psicológica y la satisfacción de usuario existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 2.

6.4. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,877\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión atención social y la satisfacción del usuario existe relación altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 3.

6.5. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,913\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión intervención legal y la satisfacción del usuario existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 4.

6.6. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,900\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión calidad de servicio y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 5.

6.7. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,473\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión expectativa y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 6.

6.8. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,914\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión empatía y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 7.

6.9. Existe un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,862\*\* con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión plazos y la intervención interdisciplinaria existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 8.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1. Se recomienda a la Directora del Programa Aurora la capacitación continua con temas relacionados con las habilidades blandas por los casos de violencia que reciben continuamente, donde los usuarios buscan apoyo de profesionales que deben ser empáticos.

7.2. Al Gerente de Recursos Humanos, realizar convocatorias, contratar, e insertar adecuadamente a los profesionales, tomando en cuenta su experiencia en trato de caso de violencia.

7.3. Al Coordinador del Centro de Emergencia Mujer conocer los procedimientos de los servicios de atención para casos de violencia familiar (violencia sexual, violencia psicológica, violencia patrimonial).

7.4. A Grupo Interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer, coordinar acciones y campañas como medios de prevención para una respuesta rápida ante la violencia existente, así mismo recomendar que a los momentos de la recepción de la denuncia, proporcionar información concisa, con un léxico claro para una mejor comprensión internalizando al afectado cuales son los derechos que lo asisten.

7.5. Al Promotor del Centro de emergencia Mujer, promover, realizar campañas y charlas de prevención de violencia familiar.

7.6. A la Universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación para que sea una herramienta metodológica para investigaciones cualitativas, así como una referencia de datos.

<b>Metodólogo: Dionicio Godofredo González González</b>				
	<b>Fecha</b>	<b>Observación</b>	<b>Estado</b>	<b>Firma</b>
1		Ninguna	Conforme	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722
2		Ninguna	Conforme	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722
<b>Estadístico: Rolando Mendoza Giusti</b>				
	<b>Fecha</b>	<b>Observación</b>	<b>Estado</b>	<b>Firma</b>
1				
2	10.12.2020	Ninguna	Conforme	 _____ Rolando Mendoza Giusti DNI: 17870958

## REFERENCIAS

- Aldave, S. (2017), *Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de la atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén De Trujillo – 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2563/1/RE\\_MED.HUMA\\_SANDRA.ALDAVE\\_PERCEPCIONES.Y.EXPECTATIVAS.DEL.USUARIO.SOBRE.CALIDAD\\_DATOS\\_T046\\_44716905.T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2563/1/RE_MED.HUMA_SANDRA.ALDAVE_PERCEPCIONES.Y.EXPECTATIVAS.DEL.USUARIO.SOBRE.CALIDAD_DATOS_T046_44716905.T.PDF)
- Bondarenko, N. (2009), *El concepto de teoría: de las teorías intradisciplinarias a las transdisciplinarias*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/652/65213215010.pdf>
- Burga, A. (2020), *Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019*. Universidad Cesar Vallejo – Perú.
- Centro Ecuménico de Promoción y Acción Social Norte (2017), *Diagnostico de Genero de la Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad. Análisis de brechas y del presupuesto municipal con enfoque de género*. Recuperado de: [http://www.cedepas.org.pe/sites/default/files/diagnostico\\_otuzco.pdf](http://www.cedepas.org.pe/sites/default/files/diagnostico_otuzco.pdf)
- Defensoría del Pueblo (2020), *La Libertad, registro de casos de violencia contra niños y adolescentes*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-la-libertad-registra-1334-casos-violencia-contra-ninos-y-adolescentes-815849.aspx>
- Falla, U. (2018), *La intervención profesional del trabajo social vivenciada como un acto reflexivo de atención: contexto de la política pública de mujeres y equidad de género. Distrito Capital Bogotá, Colombia.2011-2016*. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71577/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71577/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Floriani, D. (1999), *Interdisciplinariedad, teoría y práctica en la investigación y la enseñanza ambiental*. Recuperado de:  
<http://www.casla.com.br/artigos/art4.htm>
- Fontova, A. (2015), *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario, Girona*. Recuperado de:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
- Gonzales, E. y Mendoza, I. (2015), *Percepción del equipo interdisciplinario sobre el quehacer de la trabajadora social en la i.e. politécnico regional del centro del Perú*. Recuperado de:  
[http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/817/TTS\\_68.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/817/TTS_68.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado de:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hidalgo, C. y Vienni B. (2018), *Encrucijadas Interdisciplinarias*. Recuperado de:  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20181023041424/Encrucijadas.pdf>
- Huaman, E. y Porras, I. (2015), *Percepción del equipo interdisciplinario sobre el quehacer de la trabajadora social en la I.E. Politécnico Regional del Centro del Perú*. Recuperado de:  
[http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/817/TTS\\_68.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/817/TTS_68.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kivits, J. Ricci, L. y Minary, L. (2019). *Interdisciplinary research in public health: the 'why' and the 'how'*. Recuperado de:  
<https://jech.bmj.com/content/73/12/1061>

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1ª Ed.). Editorial Alfa Venezuela. Recuperado de:  
<https://www.iberlibro.com/Elaboraci%C3%B3n-trabajos-investigaci%C3%B3n-Landeau-Rebeca/17389163569/bd>

Matto, R. y Jacobo, C. (2017), *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. Recuperado de:

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Milán, A. y Lavado A. (1998), *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2019), *Violencia basada en género, marco conceptual para las políticas públicas y la acción del estado*. Recuperado de:

[https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp\\_violencia\\_basada\\_en\\_genero\\_marco\\_conceptual\\_para\\_las\\_politicas\\_publicas\\_y\\_la\\_accion\\_del\\_estado.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp_violencia_basada_en_genero_marco_conceptual_para_las_politicas_publicas_y_la_accion_del_estado.pdf)

Moreno, M. y Moreno, M. (2016), *User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela*. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

Moya, M. (2016), *Estrategia: Calidad de Servicio*. Recuperado de:  
<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Muñoz, G. (2014). *La intervención social interdisciplinaria en Chile*. Recuperado de:  
<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5106/02-Munoz2.pdf?seque>

- Ortiz, J. (2019), *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia De Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, S (2019), *La violencia de género en los jóvenes, una visión general de la violencia aplicada a los jóvenes en España*. Recuperado de: [http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio\\_violencia\\_web\\_injuve.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio_violencia_web_injuve.pdf)
- Posada, R. (2004). *Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante*.  
<http://www.rieoei.org/deloslectores/648Posada.PDF>.
- Programa Aurora (2020), *Guía de atención integral de los Centro de Emergencia Mujer*. Recuperado de: [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf)
- Ramírez, C. (2016), *MIIM: aprendizaje colaborativo y experiencia multiprofesional. Desarrollo del aprendizaje entre estudiantes que participaron del curso MIIM I de la Universidad de Chile el año 2015*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173321/TESIS%20FINAL%20cibertesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros, A. (2016), *Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual en Murcia*. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Rosales, L. (2018), *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de*

Contumaza, 2017. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17695/rosales\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17695/rosales_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano, E. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú

Zanatta, L., Heinzmann, J., Vendrusculo, F. Campos, N. y Oliveira, M. (2020), *Effect of an interdisciplinary intervention with motivational approach on exercise capacity in obese adolescents: a randomized controlled clinical trial*. Recuperado de:

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-45082020000100254](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-45082020000100254)

Zelada, K. (2019), *Violencia familiar en Otuzco. Centro de Emergencia Mujer Otuzco*. La Libertad – Perú.

Velandia, F. y Ardón, N. (2007), *Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos*. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v6n13/v6n13a08.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 01: AUTORIZACIÓN

---



#### CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**Sra. Linares Cruzado, Yesenia del Rocío**

**Presente.**

**Estimada Sra.**

Visto la solicitud que presenta a la Centro de Emergencia Mujer, con fecha 08 de setiembre del presente, año señalando que desea aplicar instrumento de medición de recolección de información, con el fin de complementar el capítulo establecido en su tesis de investigación titulada como "Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.", y así optar el título profesional de maestra en gestión pública.

Otorgo el permiso para la realización de las actividades de recolección de información en las áreas de su competencia en coordinación con el responsable bajo la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión

Atentamente.

Saico Martínez Ebeling  
Coordinadora  
Centro de Emergencia Mujer Otuzco

## ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 1: Intervención interdisciplinaria	Según Rojas (2007), la intervención interdisciplinaria es la aplicación de conocimiento, métodos, parámetros, normas que incluye a más de una disciplina profesional, en otras palabras es la integración igualitaria de profesiones independientes con muy poca relación entre sí pero necesarias para dar solución a un conflicto.	Definición Operacional Es la determinación operacional para medir la percepción de los usuarios con respecto a la intervención interprofesional de los servidores civiles del centro de emergencia mujer Otuzco, utilizando un cuestionario validado por expertos con tipo de escala Likert, basado en sus dimensiones, admisión, atención psicológica, atención social e intervención legal. Indicadores	Admisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar de atención</li> <li>- Identificación de situación de violencia</li> <li>- Urgencia</li> <li>- Registro</li> </ul>	Ordinal
			Atención psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez de entrevista</li> <li>- Intervención en crisis</li> <li>- Evaluación de riesgo</li> <li>- Plan de atención</li> </ul>	
			Atención social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento del caso</li> <li>- Evaluación de estrategias</li> <li>- Fortalecimiento social y familiar</li> </ul>	
			Intervención legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de protección</li> <li>- Planteamiento del caso</li> <li>- Seguimiento del caso</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 1: Satisfacción del usuario	Según Moreno (2016), es el principal criterio para determinar la calidad del servicio, siendo este clave para medir si los procedimientos y servicios que ofrece la entidad están bien orientados e influyen en el caso del cliente, es así que satisfacción del usuario es cuantificar las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios.	Es la determinación operacional para medir la percepción de los usuarios con respecto a la satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer Otuzco, utilizando un cuestionario validado por expertos con tipo de escala Likert, basado en sus dimensiones, calidad de servicio, expectativas, empatía y plazos.	Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Desempeño Profesional</li> <li>- Cobertura</li> </ul>	Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Confianza</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable</li> <li>- Interés</li> <li>- Perspectiva</li> <li>- Igualdad</li> </ul>	
			Plazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Explicación previa</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	

## ANEXO 03: CUESTIONARIO VARIABLE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINARIA

**Instrucciones:** Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del usuario.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

### DATOS DEMOGRAFICOS

Edad (años)

Género:

( ) Femenino ( ) Masculino

### INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINARIA

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>ADMISIÓN</b>						
1	Las entrevistas se llevaron a cabo en una sala silenciosa, aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.					
2	Identificaron la situación de violencia					
3	La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.					
4	Identificaron la urgencia de la atención					
5	Registraron sus datos adecuadamente.					
6	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente					
7	El área de admisión estaba disponible					

ATENCIÓN PSICOLOGICA						
8	El profesional realizó la entrevistas necesarias para poder identificar el nivel de riesgo					
9	La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.					
10	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.					
11	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma.					
12	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.					
13	Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.					
14	El área de psicología estaba disponible					
ATENCIÓN SOCIAL						
15	Identificaron antecedentes de violencia.					
16	Formularon un caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a él.					
17	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad					
18	Realizo visitas a su hogar.					
19	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.					
20	El área social estaba disponible					

INTERVENCIÓN LEGAL						
21	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal fueron rápidas.					
22	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.					
23	El Acompañamiento legal fue continuo.					
24	El Acompañamiento legal fue oportuno.					
25	Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento					
26	El área legal estaba disponible					

**¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!**

## ANEXO 04: CUESTIONARIO VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del usuario.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

### DATOS DEMOGRAFICOS

Edad (años)

Género:

( ) Femenino ( ) Masculino

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
1	Crees que los profesionales en cada uno de los procedimientos realizados actuaron eficazmente					
2	Sentiste que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM.					
3	Sentiste que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.					
4	Sentiste satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.					
5	Sentiste que el personal del CEM, han solucionado su problemática.					
6	El CEM, cuenta con la infraestructura y					

	tecnología adecuada para la atención del usuario.					
7	La calidad de servicio percibida es recomendable					
<b>EXPECTATIVA</b>						
8	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.					
9	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.					
10	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.					
11	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.					
12	El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.					
13	El CEM cumple con sus expectativas en cada proceso realizado.					
<b>EMPATÍA</b>						
14	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.					
15	El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.					
16	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.					
17	Sientes que el personal del CEM, se ha					

	preocupado por resolver tu problemática oportunamente.					
18	Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad a los usuarios que acuden a realizar sus denuncias o demandas.					
19	Sentiste que en cada cita el personal fue empático					
<b>PLAZOS</b>						
20	Tus denuncias y demandas han sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.					
21	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.					
22	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.					
23	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.					
24	Cuando has acudido averiguar sobre el avance de tu trámite de tu denuncia o demanda, has sentido que te dan una respuesta solo por salir del paso.					
25	Cada procedimiento cumplió con los plazos establecidos					

**¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!**

**ANEXO 05: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Intervención interdisciplinaria

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Intervención interdisciplinaria	Admisión	Lugar de atención	Las entrevistas se llevaron a cabo en una sala silenciosa, aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.						X		X		X		X		
			El área de admisión estaba disponible						X		X		X		X		
		Identificación de situación de violencia	Identificaron la situación de violencia						X		X		X		X		
			Urgencia	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente						X		X		X		X	
		Identificaron la urgencia de la atención							X		X		X		X		
		Registro	Registraron sus datos adecuadamente.						X		X		X		X		

		La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.							X		X		X		X	
Atención personalizada	Rapidez de entrevista	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma							X		X		X		X	
	Intervención en crisis	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.							X		X		X		X	
	Evaluación de riesgo	El profesional realizó las entrevistas necesarias para poder identificar el nivel de riesgo							X		X		X		X	
		La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.							X		X		X		X	
	Plan de atención	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.							X		X		X		X	
		Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.							X		X		X		X	
		El área de psicología estaba disponible							X		X		X		X	
Atención social	Seguimiento del caso	Identificaron antecedentes de violencia.						X		X		X		X		
		Formularon una caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a él.						X		X		X		X		
	Evaluación de estrategias	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad							X		X		X		X	
		Realizo visitas a su hogar.							X		X		X		X	
	Fortalecimiento social y familiar	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.							X		X		X		X	
		El área social estaba disponible							X		X		X		X	

Intervención legal	Medidas de protección	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal fueron rápidas.						X		X		X		X	
		Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento						X		X		X		X	
	Planteamiento del caso	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.						X		X		X		X	
	Seguimiento del caso	El Acompañamiento legal fue continuo.						X		X		X		X	
		El Acompañamiento legal fue oportuno.						X		X		X		X	
		El área legal estaba disponible						X		X		X		X	

  
 \_\_\_\_\_  
 Dionicio Godofredo González González  
 DNI: 17889722

**Firma del Evaluador**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Intervención interdisciplinaria		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Intervención interdisciplinaria		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez	DNI N°	17889722
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Antropología Social	Celular	949999118
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle San Andrés N° 233 Dpto. 301 Urb. San Andrés I Etapa. Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>Firma</b>	 Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de Octubre del 2020

### VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Satisfacción del Usuario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Calidad de servicio	Eficacia	Crees que los profesionales en cada uno de los procedimientos realizados actuaron eficazmente						X		X		X		X		
			Sentiste que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM						X		X		X		X		
		Eficiencia	Sentiste que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.						X		X		X		X		
			Sentiste satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.						X		X		X		X		
		Desempeño profesional	Sentiste que el personal del CEM, han solucionado su problemática.						X		X		X		X		

Expectativa	Cobertura	El CEM, cuenta con la infraestructura y tecnología adecuada para la atención del usuario.						X		X		X		X		
		La calidad de servicio percibida es recomendable						X		X		X		X		
	Eficacia	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.						X		X		X		X		
	Desempeño	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.						X		X		X		X		
	Confianza	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.						X		X		X		X		
	Eficiencia	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.						X		X		X		X		
		El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.						X		X		X		X		
		El CEM cumple con sus expectativas en cada proceso realizado.						X		X		X		X		
	Empatía	Trato amable	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.						X		X		X		X	
			Sentiste que en cada cita el personal fue empático						X		X		X		X	
Interés		El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.						X		X		X		X		
Perspectiva		Sientes que el personal del CEM, se ha preocupado por						X		X		X		X		

Plazos		resolver tu problemática oportunamente.															
	Igualdad	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.						X		X			X			X	
		Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad al usuario que acuden a realizar sus denuncias o demandas.						X		X			X			X	
	Eficacia	Tus denuncias y demandas han sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.						X		X			X			X	
	Eficiencia	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.						X		X			X			X	
		Cada procedimiento cumplió con los plazos establecidos						X		X			X			X	
	Explicación previa	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.						X		X			X			X	
		Cuando has acudido a averiguar sobre el avance de tu trámite de tu denuncia o demanda, has sentido que te dan una respuesta solo por salir del paso.						X		X			X			X	
	Resolución de problemas	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.						X		X			X			X	

  
 \_\_\_\_\_  
 Dionicio Godofredo González González  
 DNI: 17889722

**Firma del Evaluador**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Satisfacción del usuario		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez	DNI N°	17889722
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Antropología Social	Celular	949999118
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle San Andrés N° 233 Dpto. 301 Urb. San Andrés I Etapa. Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>Firma</b>	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de Octubre del 2020

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Intervención interdisciplinaria

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Intervención interdisciplinaria	Admisión	Lugar de atención	Las entrevistas se llevaron a cabo en una sala silenciosa, aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.						X		X		X		X		
			El área de admisión estaba disponible						X		X		X		X		
		Identificación de situación de violencia	Identificaron la situación de violencia						X		X		X		X		
			Urgencia	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente						X		X		X		X	
		Identificaron la urgencia de la atención							X		X		X		X		
		Registro	Registraron sus datos adecuadamente.						X		X		X		X		

		La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.							X		X		X		X	
Atención personalizada	Rapidez de entrevista	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma							X		X		X		X	
	Intervención en crisis	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.							X		X		X		X	
	Evaluación de riesgo	El profesional realizó las entrevistas necesarias para poder identificar el nivel de riesgo							X		X		X		X	
		La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.							X		X		X		X	
	Plan de atención	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.							X		X		X		X	
		Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.							X		X		X		X	
		El área de psicología estaba disponible							X		X		X		X	
Atención social	Seguimiento del caso	Identificaron antecedentes de violencia.						X		X		X		X		
		Formularon una caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a él.						X		X		X		X		
	Evaluación de estrategias	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad							X		X		X		X	
		Realizo visitas a su hogar.							X		X		X		X	
	Fortalecimiento social y familiar	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.							X		X		X		X	
		El área social estaba disponible							X		X		X		X	

Intervención legal	Medidas de protección	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal fueron rápidas.						X		X		X		X	
		Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento						X		X		X		X	
	Planteamiento del caso	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.						X		X		X		X	
	Seguimiento del caso	El Acompañamiento legal fue continuo.						X		X		X		X	
		El Acompañamiento legal fue oportuno.						X		X		X		X	
		El área legal estaba disponible						X		X		X		X	




---

Firma del Evaluador

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Intervención interdisciplinaria		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Intervención interdisciplinaria		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	José Manuel Cubas Vargas	DNI N°	18073683
<b>Título Profesional</b>	Contador Público	Celular	947486025
<b>Dirección Domiciliaria</b>	F. Schubert 801- Urb. Palermo		
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública		
<b>Firma</b>		Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de Octubre del 2020

### VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Satisfacción del Usuario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Calidad de servicio	Eficacia	Crees que los profesionales en cada uno de los procedimientos realizados actuaron eficazmente						X		X		X		X		
			Sentiste que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM						X		X		X		X		
		Eficiencia	Sentiste que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.						X		X		X		X		
			Sentiste satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.						X		X		X		X		
		Desempeño profesional	Sentiste que el personal del CEM, han solucionado su problemática.						X		X		X		X		

Expectativa	Cobertura	El CEM, cuenta con la infraestructura y tecnología adecuada para la atención del usuario.						X		X		X		X		
		La calidad de servicio percibida es recomendable						X		X		X		X		
	Eficacia	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.						X		X		X		X		
	Desempeño	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.						X		X		X		X		
	Confianza	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.						X		X		X		X		
	Eficiencia	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.						X		X		X		X		
		El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.						X		X		X		X		
		El CEM cumple con sus expectativas en cada proceso realizado.						X		X		X		X		
	Empatía	Trato amable	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.						X		X		X		X	
			Sentiste que en cada cita el personal fue empático						X		X		X		X	
Interés		El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.						X		X		X		X		
Perspectiva		Sientes que el personal del CEM, se ha preocupado por						X		X		X		X		

		resolver tu problemática oportunamente.																
	Igualdad	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.						X		X		X		X				
		Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad al usuario que acuden a realizar sus denuncias o demandas.						X		X		X		X				
Plazos	Eficacia	Tus denuncias y demandas han sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.						X		X		X		X				
	Eficiencia	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.						X		X		X		X				
		Cada procedimiento cumplió con los plazos establecidos							X		X		X		X			
	Explicación previa	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.							X		X		X		X			
		Cuando has acudido a averiguar sobre el avance de tu trámite de tu denuncia o demanda, has sentido que te dan una respuesta solo por salir del paso.							X		X		X		X			
Resolución de problemas	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.							X		X		X		X				



Firma del Evaluador

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Satisfacción del usuario		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	José Manuel Cubas Vargas	DNI N°	18073683
<b>Título Profesional</b>	Contador Público	Celular	947486025
<b>Dirección Domiciliaria</b>	F. Schubert 801- Urb. Palermo		
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública		
<b>Firma</b>		Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de Octubre del 2020

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Intervención interdisciplinaria

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Variable 1: Intervención interdisciplinaria	Admisión	Lugar de atención	Las entrevistas se llevaron a cabo en una sala silenciosa, aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.						X		X		X		X			
			El área de admisión estaba disponible						X		X		X		X			
		Identificación de situación de violencia	Identificaron la situación de violencia						X		X		X		X			
			Urgencia	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente						X		X		X		X		
		Identificaron la urgencia de la atención							X		X		X		X			
		Registro	Registraron sus datos adecuadamente.						X		X		X		X			

		La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.							X		X		X		X	
Atención personalizada	Rapidez de entrevista	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma							X		X		X		X	
	Intervención en crisis	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.							X		X		X		X	
	Evaluación de riesgo	El profesional realizó las entrevistas necesarias para poder identificar el nivel de riesgo							X		X		X		X	
		La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.							X		X		X		X	
	Plan de atención	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.							X		X		X		X	
		Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.							X		X		X		X	
		El área de psicología estaba disponible							X		X		X		X	
Atención social	Seguimiento del caso	Identificaron antecedentes de violencia.						X		X		X		X		
		Formularon una caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a él.						X		X		X		X		
	Evaluación de estrategias	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad							X		X		X		X	
		Realizo visitas a su hogar.							X		X		X		X	
	Fortalecimiento social y familiar	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.							X		X		X		X	
		El área social estaba disponible							X		X		X		X	

Intervención legal	Medidas de protección	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal fueron rápidas.						X		X		X		X	
		Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento						X		X		X		X	
	Planteamiento del caso	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.						X		X		X		X	
	Seguimiento del caso	El Acompañamiento legal fue continuo.						X		X		X		X	
		El Acompañamiento legal fue oportuno.						X		X		X		X	
		El área legal estaba disponible						X		X		X		X	

  
 Lic. Jessica Chamorro López  
 Psicóloga  
 C. Ps. P 13451

---

**Firma del Evaluador**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Intervención interdisciplinaria		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Intervención interdisciplinaria		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Jessica Noemí Chamorro López	DNI N°	41480422
<b>Título Profesional</b>	Psicóloga	Celular	945353146
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Maestra en Gestión Pública		
<b>Firma</b>	 Lic. Jessica Chamorro López Psicóloga C. Ps. P 13451	Lugar y Fecha	Trujillo, 20-10-2020

### VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.

**Instrumento de medición de variable:** Satisfacción del Usuario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Calidad de servicio	Eficacia	Crees que los profesionales en cada uno de los procedimientos realizados actuaron eficazmente						X		X		X		X		
			Sentiste que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM						X		X		X		X		
		Eficiencia	Sentiste que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.						X		X		X		X		
			Sentiste satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.						X		X		X		X		
		Desempeño profesional	Sentiste que el personal del CEM, han solucionado su problemática.						X		X		X		X		

Expectativa	Cobertura	El CEM, cuenta con la infraestructura y tecnología adecuada para la atención del usuario.						X		X		X		X		
		La calidad de servicio percibida es recomendable						X		X		X		X		
	Eficacia	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.						X		X		X		X		
	Desempeño	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.						X		X		X		X		
	Confianza	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.						X		X		X		X		
	Eficiencia	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.						X		X		X		X		
		El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.						X		X		X		X		
		El CEM cumple con sus expectativas en cada proceso realizado.						X		X		X		X		
	Empatía	Trato amable	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.						X		X		X		X	
			Sentiste que en cada cita el personal fue empático						X		X		X		X	
Interés		El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.						X		X		X		X		
Perspectiva		Sientes que el personal del CEM, se ha preocupado por						X		X		X		X		

		resolver tu problemática oportunamente.																
	Igualdad	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.						X		X		X		X				
		Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad al usuario que acuden a realizar sus denuncias o demandas.							X		X		X		X			
Plazos	Eficacia	Tus denuncias y demandas han sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.						X		X		X		X				
	Eficiencia	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.						X		X		X		X				
		Cada procedimiento cumplió con los plazos establecidos							X		X		X		X			
	Explicación previa	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.							X		X		X		X			
		Cuando has acudido a averiguar sobre el avance de tu trámite de tu denuncia o demanda, has sentido que te dan una respuesta solo por salir del paso.							X		X		X		X			
	Resolución de problemas	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.							X		X		X		X			

  
 Lic. Jessica Chamorro López  
 Psicóloga  
 C. Ps. P 13451

**Firma del Evaluador**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de Satisfacción del usuario		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	34 usuarios del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Jessica Noemí Chamorro López	DNI N°	41480422
<b>Título Profesional</b>	Psicóloga	Celular	945353146
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Maestra en Gestión Pública		
<b>Firma</b>	 <hr/> Lic. Jessica Chamorro López Psicóloga C. Ps. P 13451	Lugar y Fecha	Trujillo, 20-10-2020

**ANEXO 06: CONFIABILIDAD CUESTIONARIO VARIABLE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINARIA**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	31

Nº	ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
<b>ADMISIÓN</b>		<b>0,852</b>
1	Las entrevistas se llevaron a cabo en una sala silenciosa, aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.	<b>0,872</b>
2	Identificaron la situación de violencia	<b>0,871</b>
3	La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.	<b>0,871</b>
4	Identificaron la urgencia de la atención	<b>0,871</b>
5	Registraron sus datos adecuadamente.	<b>0,871</b>
6	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente	<b>0,872</b>
7	El área de admisión estaba disponible	<b>0,872</b>
<b>ATENCIÓN PSICOLOGICA</b>		<b>0,856</b>
8	El profesional realizó la entrevistas necesarias para poder identificar el nivel de riesgo	<b>0,871</b>
9	La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.	<b>0,872</b>
10	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.	<b>0,872</b>
11	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma.	<b>0,871</b>
12	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.	<b>0,872</b>
13	Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.	<b>0,872</b>
14	El área de psicología estaba disponible	<b>0,876</b>
<b>ATENCIÓN SOCIAL</b>		<b>0,872</b>
15	Identificaron antecedentes de violencia.	<b>0,874</b>

16	Formularon un caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a él.	<b>0,874</b>
17	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad	<b>0,874</b>
18	Realizo visitas a su hogar.	<b>0,874</b>
19	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.	<b>0,874</b>
20	El área social estaba disponible	<b>0,872</b>
<b>INTERVENCIÓN LEGAL</b>		<b>0,854</b>
21	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal fueron rápidas.	<b>0,864</b>
22	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.	<b>0,871</b>
23	El Acompañamiento legal fue continuo.	<b>0,871</b>
24	El Acompañamiento legal fue oportuno.	<b>0,871</b>
25	Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento	<b>0,871</b>
26	El área legal estaba disponible	<b>0,872</b>

## ANEXO 7: CONFIABILIDAD VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	30

Nº	ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>0,864</b>
1	Creer que los profesionales en cada uno de los procedimientos realizados actuaron eficazmente	<b>0,883</b>
2	Sentiste que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM.	<b>0,882</b>
3	Sentiste que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.	<b>0,881</b>
4	Sentiste satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.	<b>0,881</b>
5	Sentiste que el personal del CEM, han solucionado su problemática.	<b>0,881</b>
6	El CEM, cuenta con la infraestructura y tecnología adecuada para la atención del usuario.	<b>0,881</b>
7	La calidad de servicio percibida es recomendable	<b>0,882</b>
<b>EXPECTATIVA</b>		<b>0,882</b>
8	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.	<b>0,882</b>
9	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.	<b>0,881</b>
10	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.	<b>0,881</b>
11	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.	<b>0,882</b>
12	El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.	<b>0,881</b>
13	El CEM cumple con sus expectativas en cada proceso realizado.	<b>0,881</b>
<b>EMPATÍA</b>		<b>0,867</b>
14	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.	<b>0,882</b>

15	El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.	<b>0,882</b>
16	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.	<b>0,882</b>
17	Sientes que el personal del CEM, se ha preocupado por resolver tu problemática oportunamente.	<b>0,882</b>
18	Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad a los usuarios que acuden a realizar sus denuncias o demandas.	<b>0,881</b>
19	Sentiste que en cada cita el personal fue empático	<b>0,881</b>
<b>PLAZOS</b>		<b>0,866</b>
20	Tus denuncias y demandas han sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.	<b>0,882</b>
21	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.	<b>0,881</b>
22	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.	<b>0,882</b>
23	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.	<b>0,882</b>
24	Cuando has acudido a averiguar sobre el avance de tu trámite de tu denuncia o demanda, has sentido que te dan una respuesta solo por salir del paso.	<b>0,881</b>
25	Cada procedimiento cumplió con los plazos establecidos	<b>0,881</b>