



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del Centro de
Emergencia Mujer, Contumaza, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alicia Cristina Burga Benguer (ORCID: 0000-0003-3529-8356)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

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.

Alicia Burga.

Agradecimiento

Mi eterna gratitud al padre celestial;

Por brindarme su infinito amor y bendición en el día a día, y así poder llegar a este momento de mí vida con mucha fe, paciencia y fortaleza.

A mi asesor por su inmensurable 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 Magíster en Gestión Pública.

Alicia Burga.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alicia Cristina Burga Benguer, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo, declaro que el trabajo académico titulado "Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer Contumaza 2019", presentado en 63 folios para la obtención del Grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo 24 de Agosto del 2020


Alicia Cristina Burga Benguer

DNI 18143271

Índice

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Página del Jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Índice	7
Índice de tablas	9
Resumen	10
Abstract.....	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODO.....	27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	27
2.2. Variable.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo	36
2.3.1. Población	36
2.3.2. Muestra.....	36
2.3.3. Muestreo:.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.4.1. Técnicas.....	37
2.4.2. Instrumentos	37
2.4.3. Validez.....	38
2.4.4. Confiabilidad	38
2.5. Procedimiento	39
2.6. Métodos de análisis de datos	39
2.7. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	82

VI. RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS	89
ANEXOS	91
Anexo 1: Fiabilidad de Instrumento Procedimiento Interdisciplinario	91
Anexo 2: Fiabilidad de instrumento Satisfacción del Usuario	92
Anexo 3: Tabla de Dispersión Simple	93
Anexo 4: Matriz de Consistencia.....	94
Anexo 5: Cuestionario Procedimiento Interdisciplinario	97
Anexo 6: Cuestionario Satisfacción del Usuario	100
Anexo 7: Cuestionario Procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario	103
Anexo 8: Entrevista Estructurada	105
Anexo 9: Autorización de la Institución	107
Anexo 10: Entrevista Transcrita	108
Anexo 11: Validación de Experto.....	110
Anexo 12: Evidencias Fotográficas	115

Índice de tablas

Tabla 1: Triple entrada variables para la sistematización de información de la investigación cuantitativa.....	36
Tabla 2: Distribución de la población de usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.....	44
Tabla 3: Relación entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	50
Tabla 4: Relación entre la admisión del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	51
Tabla 5: Relación entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario	52
Tabla 6: Relación entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario	53
Tabla 7: Relación entre patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario	54
Tabla 8: Opinión de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	55
Tabla 9: Conocimiento del constructo normativo de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	56
Tabla 10: Conocimiento del constructo referencial de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	58
Tabla 11: Conocimiento del constructo teórico de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.....	60
Tabla 12: Tabla de análisis cualitativo de entrevista estructurada aplicada a un especialista	63

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación que existe entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario; siendo un estudio de enfoque mixto; presentando un diseño de investigación descriptivo-explicativo y fenomenológico; tuvo como hipótesis de investigación Existe relación significativa entre el procedimiento interdisciplinario; asimismo, con una muestra no probabilística por conveniencia, bajo los criterios de exclusión e inclusión para la parte cuantitativa, incorporándose a 50 usuarios entre hombres y mujeres usuarios del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza.

Entre los resultados y hallazgos se tiene que: existe relación significativa entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019; donde el valor de la correlación es positiva considerable $Rho = 0,686^{**}$; a razón de que el p-valor es menor que 0,05. Por tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ($Rho = 0,686^{**}$; $p < 0,05$); por otra parte de acuerdo a los resultados cualitativos se demostró que los usuarios del centro de emergencia tienen nada y poco conocimiento sobre el constructo normativo donde se llegó a la conclusión de que a pesar de que existen las normativas y los profesionales adecuadamente capacitados estos no transmiten estos conocimiento para que los usuarios estén informados, así como el constructo referencial y teórico.

Palabras Clave: Procedimiento Interdisciplinario, Satisfacción del Usuario, emergencia mujer

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the interdisciplinary procedure and user satisfaction; being a mixed focus study; presenting a descriptive-explanatory and phenomenological research design; had as a research hypothesis There is a significant relationship between the interdisciplinary procedure; Likewise, with a non-probabilistic sample for convenience, under the exclusion and inclusion criteria for the quantitative part, 50 users among men and women users of the Women's Emergency Center of the Province of Contumaza were incorporated.

The results and findings include: That there is a significant relationship between the interdisciplinary procedure and user satisfaction of the Emergency Center for Women, Contumaza, 2019; where the value of the correlation is positive positive $Rho = 0.686^{**}$; at the rate that the p-value is less than 0.05. Therefore, H_0 is rejected and H_1 is accepted ($Rho = 0.686^{**}$; $p < 0.05$); On the other hand, according to qualitative results, it was shown that emergency center users have little and little knowledge about the normative construct where it was concluded that although there are regulations and properly trained professionals they do not transmit this knowledge so that users are informed.

Keywords: Interdisciplinary Procedure, User Satisfaction, woman emergency

I. INTRODUCCIÓN

En los sistemas modernos como Europa y América Latina los gobiernos con el fin de modernizar sus procedimientos administrativos y brindar un idóneo servicio al administrado, se han preocupado por la modernización de sus procesos y/o sistemas de atención, los argumentos que han sostenido estos grandes cambios en un sistema Administrativo privado ha sido el de obtener un determinado posicionamiento o una marcada ventaja para competir en cualquier sector, por medio de mejoras permanentes en los procedimientos, pero por lo investigado, no ha sido puesto en práctica en gran porcentaje en el sector público, sin embargo con la idea de Globalización y Modernización en los estados o gobiernos de turno, esto ha cambiado y se han ido incorporando a los organismos Públicos o gobiernos nacionales que han reestructurado, modificado e implementado políticas y estrategias, ya que las sociedades no son estáticas se han vuelto más complejas y dinámicas que llevan definitivamente a generar procedimiento de acorde a la realidad inmediata, partiendo de los factores sociales, avances tecnológicos, económicos y socioculturales, de gestión e incluso del conocimiento y de información, que llevó a gobiernos Europeos como España, en América Central a México y en América del Sur tenemos a Argentina, Chile, Ecuador y nuestro País, entre otros, logrando modernizar sus procedimientos administrativos, a tal grado de realizar transformaciones que denoten un cambio en la gestión, como respuesta a estos cambios que las sociedades exigen, en cada uno de sus contextos y que cada vez se hacen más exigentes.

Suarez (2007), la realidad es que en la práctica han llevado a que los sectores involucrado se unan de forma organizada, coordinada y asocien sus esfuerzos a lo que Louis Wirtz en año 1937 usaría por primera vez el termino Interdisciplinario que vendría a ser Aquello que se lleva a cabo a través de la unión de varias disciplinas, relacionadas entre sí, buscando realizar acciones mancomunadas, conjuntas evitando ejecutar actos de manera aislada, transformándose en un proceso dinámico, con la única finalidad de encontrar soluciones a las dificultades. Koontz (2017) define al procedimiento como: “Conjunto de planes que tienen un método o forma de realizar el manejo de

actividades futuras, teniendo en cuenta su secuencia cronológicas de las acciones requeridas y detallan las acciones de manera exacta como se deben ejecutar”.

Vienni (2018), en su libro “Encrucijadas interdisciplinarias”, expresa que lo interdisciplinario es: “El trabajo colaborativo de investigadores formados en múltiples campos de conocimiento y acción”. La interdisciplina puede ser definida también como: “Articulación de datos, ideas, información; herramientas, métodos conceptos o teorías de dos o más disciplinas, la unión de profesionales de diferentes ramas o áreas que se unen esfuerzos para encontrar o responder un problema o producir un conocimiento, o producto”

Hidalgo (2018) La interdisciplina nos permite potenciar la democratización de la obtención de nuevos datos de aporte a la investigación y con ello no sólo apuntar al aseguramiento de la calidad del conocimiento, sino también a la legitimidad de los procedimientos de toma de decisión que deriven de tal conocimiento.

En Uruguay se realizó un estudio sobre la seguía agronómica, que tuvo como objetivo de exponer el estudio realizado sobre el proceso interdisciplinario llevado a cabo durante la realización del proyecto de Lyall (2007), éste se realizó a través de un enfoque interdisciplinario que se basó en la transferencia de la información del laboratorio al mundo real, se realizó pensando en el usuario.

En Argentina, sus programas y políticas de administración pública, enfrentaron el desafío de dar respuestas a las demandas sociales y la gestión moderada de recursos públicos, en términos de producción para la población y a la sociedad políticas y programas de acorde a las exigencias de las misma, pero a la vez tienen un modelo de control de las políticas públicas.

Ruiz (2017), para lograr un eficiente y eficaz trabajo de las entidades Públicas fiscalizadoras que tienen como objetivo hacer una evaluación efectivas de la gestión del gobierno en Argentina, llegando a la conclusión que para un adecuado control de las políticas de gobierno se requirió un trabajo efectivo de las áreas de contabilidad, planificación de recursos, área de control interno, recursos humanos, etc, esto no es otra cosa que un trabajo o procedimiento interdisciplinario y Multidisciplinario.

Rey (2016), Nuestra segunda Variable de estudio de Investigación es: “Satisfacción del Usuario”, de cuya variable podemos encontrar mucha información valiosa ya que en los últimos tres décadas, las agencias de marketing han invertido grandes cantidades de dinero para investigar qué factores o aspectos determinan la satisfacción de los usuarios, frente a un producto o servicio, que nos permitió determinar las condiciones o características; el artículo relacionado a nuestra investigación denominado “satisfacción como usuario y su relevancia”, en torno a la utilización de la biblioteconomía en los años 80, donde se hizo referencia a los conceptos básicos como la calidad y la evaluación, que posteriormente sería relacionado en otras áreas sobre la condición de la prestación a instituciones públicas y entidades gubernamentales como ministerios, relacionándose los tres elementos, realizando la evaluación para encontrar la idoneidad y lograr la fidelidad del usuario frente al producto o servicio.

Italia fue dentro de los primeros países que realizó estudios sobre la Satisfacción del usuario, ya que Renata Tagliacozzo, planteaba estudios sobre los ejes determinantes en la valoración de los servicios de restauración de la información online. Con este estudio se pretende Determinar la satisfacción de los usuarios, determinando que se trataba de una tarea delicada y difícil y debía ser tratada e investigada con mucha seriedad, debido a ello recién por los años 1990, surge en Italia nuevas investigaciones al respecto, utilizando como instrumento la encuesta en diferentes organizaciones.

También en Francia se han realizado otras investigaciones para identificar el nivel de satisfacción del usuario, a través de la investigación modelo denominada bibliotecas comunales. Diversos autores han definido a nuestra segunda variable así tenemos a Gardey (2014), quien define a la Satisfacción como “Compensar una exigencia, premiar un mérito”, también Oliver (1996), define a la satisfacción como una evaluación del producto o servicio percibida por el usuario, así mismo Hartman (1998) expresa que “Es una respuesta afectiva asociada a un producto o servicio por el usuario” así mismo define al usuario como: “Persona que usa un servicio”; entonces podemos definir a satisfacción del usuario como: El grado de emotividad y afición de la persona frente a un producto o servicio adquirido, y su deseo seguir consumiéndolo.

Existen trabajos previos de investigadores que guardan relación con nuestra investigación a nivel Internacional, tal es el caso del estudio realizado en:

Argentina por Estupiñán (2010), alumno de la universidad de Palermo quien desarrolló la tesis de un diseño interdisciplinario para obtener el grado de Maestría. El investigador enumera los perfiles que debe tener un profesional que es parte de un equipo interdisciplinario y que son: Saber decidir, delegar, comunicar con claridad a sus compañeros, a los usuarios o/ clientes y proveedores. Respetuoso con todas las personas compañeros de trabajo y con los que no trabaja también. Saber coordinar con todas las áreas y disciplinas involucradas. Ser ético y moral. Dominar el Marketing. Entender las circunstancias e imprevistos que pueden suscitarse y saber qué mecanismo de solución dar. Conocer aspectos legales que se pueden presentar. Conocer aspectos básicos de finanzas, contables y administrativos. Procurar la satisfacción del usuario y ofrecer siempre más. Procurar relaciones cordiales y amicales con los clientes y trabajadores. Los profesionales deberán percibir al usuario como una posibilidad de desarrollo y el usuario deberá percibir al profesional como alguien que merece su confianza. Generar positivos vínculos entre el usuario y procurar satisfacerlos. Ser ejemplo de sus compañeros. Delegar hábilmente la responsabilidad a la persona indicada y aprender del error y procurar no se repita en cualquiera de las disciplinas. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: Es un trabajo en equipo, que sirve para satisfacer los requerimientos de la sociedad moderna que es exigente. Que requiere la participación de varios profesionales a la vez para el logro de un objetivo en común. Que deben estar preparados para el trabajo Interdisciplinario.

Burga (2019), Teniendo en cuenta los estudios e indagaciones de nuestra investigación que nos ocupó hemos visto lo idóneo y adecuado que ha resultado el trabajo o Procedimientos Interdisciplinario, que no es otra cosa que el trabajo mancomuna, coordinado, cronometrado, ordenado de cada uno de los profesionales, gestores, sectores, o área que formen ese equipo y que ponen en práctica el procedimiento Interdisciplinario, todo ello con el único fin de alcanzar y/o logro del objetivos de sector donde se haya trazado.

Monteiro (2015), en Chile realizó el trabajo de indagación, planteándose como propósito: “Estimar el grado de satisfacción sobre el control de salud, sus objetivos específicos de investigación fueron: “Estimar nivel de satisfacción con respecto al aspecto “estructura” vincular al control de salud infantil”. Estimar el grado de satisfacción con respecto al aspecto “proceso” relacionado al control de salud infantil. Estimar el nivel de satisfacción con respecto al aspecto “resultado” relacionado al control, de salud infantil. Estimar la calificación, según evaluación del usuario, con respecto al servicio prestado por el médico del control de salud infantil; para la obtención de datos se usó la encuesta semi-estructurada, cuyo herramienta fue sometida a evaluación de juicio de expertos”.

El investigador llegó a las siguientes conclusiones: “No se ha evaluado el nivel de satisfacción en relación a cada uno de los elementos humanos como son médicos, enfermeras, técnicos, paramédicos, así mismo tampoco se evaluó la opinión con respecto a cada profesional, ya que el objetivo era conocer la satisfacción del acompañante en el control infantil, de forma general, pero teniendo en cuenta los aspectos de la satisfacción usuaria, desarrollados por autores especialistas en la temática, el paramédico fue el que estuvo menos representado en los resultados. Se ha obtenido resultado favorable, pero no se ha encontrado estudios que evalúen el control de Salud Infantil de forma específica. Que los ciudadanos que asisten son usuarias mujeres con edad de 28 años.

Conocer la característica de los usuarios de un Servicio de salud ayuda a determinar estrategias de educación en salud. Respecto a la salud infantil la programación de actividades, incluyendo elección de temáticas de interés, estrategias de promoción más adecuadas y la determinación de horario más conveniente al cuidador principal del menor, puede resultar en mayor participación del mismo y consecuente mayor difusión de indicaciones sobre el cuidado del menor.

Rojas (2015), realizó el estudio de investigación en Chile, su objetivo general fue desarrollar un modelos que identifique la influencia entre la condición observada y la complacencia del usuario que acuden a los servicios que entrega un gobierno local, su investigación también se basó en: determinar los ejes o características predominantes sobre la calidad percibida y la satisfacción de

usuarios de la Comuna. Proporcionar un patrón para identificar los factores organizacionales sobre el dictamen de los consumidores, que otorgan importante satisfacción con relación al procedimiento. Crear una herramienta de cálculo y validez para detectar la apreciación de la calidad y la aclaración del usuario con respecto a lo que brinda la comuna.

Desarrollar un prototipo de agrado sobre la asistencia ofrecida en las áreas de edificio Consistorial y el área de Desarrollo Social de la comuna. Análisis de resultados de la encuesta, la utilización del modelo y la mejora de tácticas que conlleven a enriquecer la percepción de la naturaleza del servicio y la satisfacción. Finalmente sugerir el paradigma de gestión eficaz sobre el proceso de atención, con el objeto de agilizar y mejorar los procesos internos del mismo. Llegando el investigador a las siguientes conclusiones: “Su aplicación cuenta con la autenticidad y facilidad estadística, con lo que se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, así dicho modelo podrá ser aplicado, Que el modelo es perfectible, Que el modelo puede ser usado por otras. Que los resultados, revelan que el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción, Que se delinearon estrategias para cada uno de los factores sobre la satisfacción, identificando en qué debe invertir la comuna.

Hermida (2015) realizó su averiguación sobre el agrado de la calidad que se brinda a beneficiarios en un centro de salud, donde se evaluó la calidad de atención específicamente obtuvo datos de la población con respecto a su edad, su sexo, estado civil y así medir el rango de satisfacción de mencionados usuarios, se determinó el tipo de servicio donde acceden mayormente, se identificó el tipo de consulta, y los niveles de satisfacción con respecto a los servicios recibidos.

Su población fue el total de pobladores del año 2015 que fueron 61066 habitantes. El investigador arribó a las siguientes conclusiones: que el centro de salud brinda un alto nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos, así mismo los servicios prestados son de buena calidad y que los servicios más solicitados son la consulta médica, consulta odontológica y laboratorio clínico.

En nuestra realidad nacional también encontramos estudios de investigación que tienen relación con nuestro trabajo como es el caso de:

Bejarano (2016) quien realizó la indagación para la determinar el vínculo entre la clase de servicio y la satisfacción del usuario gobierno local de Santiago de Cao, específicamente busco analizar, la nivelación de calidad de servicio y la fiscalización del gobierno local, desarrollar propuestas de mejorar que establezcan una mejor calidad de servicio.

Sifuentes (2016), realizó el estudio de investigación para verificar el rango de satisfacción para tener una buena calidad del servicio, demostrando sus dimensiones que existen diferentes factores para medir el nivel de satisfacción del usuario, en lo cual se pudo identificar de acuerdo a los datos encontrados que el nivel es predominantemente bajo por lo que nos lleva a concluir que se deben manejar mecanismos de mejora para que los profesional del servicio de cirugía puedan establecer apoyo a los ciudadanos de manera oportuna.

Nuestro estudio de investigación abarca dentro de su marco legal La Ley 30364 y su Reglamento, emite una serie de títulos, capítulos y artículos vinculados a nuestra investigación que permitieron cualificar los resultados es así dicho reglamento tiene artículos que guardan directa y estrecha relación con nuestras variables de estudios como es El Artículo 1, titulado Objeto del Reglamento, éste tiene como objeto regular y viabilizar los alcances de la Ley N° 30364.

En su Artículo 7 , establece los sujetos de protección vienen a ser las mujeres durante todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor, así mismo se les considera también a los integrantes del grupo familiar, es decir a cónyuges, ex cónyuges, convivientes, exconvivientes, o quienes se haya tenido hijos o hijas en común, así mismo se les considera a los ascendientes o descendientes por consanguinidad, adopción o por afinidad; familiares parientes colaterales con vínculo de cuarto grado de consanguinidad o adopción y segundo grado de afinidad, con quienes se convive en un mismo espacio con los que no les une lazos laborales al momento de producirse la agresión o violencia. Esta norma define como víctimas a mujer u otro integrante que haya sufrido lesión ocasionado por cualquier acción u omisión identificada como violencia según los artículos 5, 6 y 8 de la Ley.

Así mismo prohíbe la revictimización, la misma que la define como “Acciones u omisiones no idóneas que producen más daño al que ya ha sufrido por la víctima como consecuencia de su contacto con las entidades encargadas de la

atención, protección, sanción y recuperación de la violencia. También la norma indica las instituciones públicas encargadas de la prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar como son los CEM, para erradicar la revictimización considerando la especial situación de la víctima.

Otro de los instrumentos que utilizan en las instituciones como los CEM, es la ficha que determina el riesgo (FVR), con el objetivo de detectar y medir los riesgos a los que está expuesta una víctima respecto de la persona denunciada. Ya que ésta está orientada para el otorgamiento de las medidas de protección, previniendo con esto nuevos actos de violencia, como es el feminicidio.

El Artículo 5, está referido a la Atención especializada en casos de violencia, es decir se refiere a la capacitación y preparación permanente de los responsables o asignados a atender los casos de violencia en los órganos encargados para tal fin siendo uno de ellos el personal de los CEM, quienes deben mostrar amplio conocimiento sobre conocimientos especializados en la temática de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar o han participado en programas, talleres o capacitaciones sobre el tema. Del mismo modo el Artículo 6, está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores. De igual manera en su artículo 8, se establece las modalidades de violencia. Esta normatividad tiene en cuenta en su artículo 12 sobre la declaración de la víctima, en la que los operadores y operadoras la realizarán a los criterios establecidos en el art. 10 del presente Reglamento es decir “Que la sola declaración de la víctima sea hábil para desvirtuar la presunción de inocencia, si es que no se advierten razones objetivas que invaliden sus afirmaciones. Evaluándola la ausencia de incredibilidad subjetiva, la verosimilitud del testimonio y la persistencia en la incriminación. Teniendo en cuenta la retractación de la víctima si se produjo por coerción propiciado por el entorno familiar y social próximo de la víctima y la persona denunciada. También en su artículo 13, se expresa sobre los certificados o informes del estado de salud mental de la víctima, que viene a ser los informes psicológicos, los mismos que tienen valor probatorio en los procesos por violencia. En su artículo 16, expresa sobre la No exigencia de documentos de

identidad de las víctimas, ya que para realizar la denuncia de cualquier acto de violencia, esta no será denegada por el hecho de no contar con dicho documento, así mismo siendo el caso de no contar con el mismo, están obligados a direccionar el caso a la vez hacia la RENIEC y facilitar su obtención. En el caso que la persona no está inscrita en el RENIEC o es extranjera se recibe la denuncia. La entidad pública deriva a la víctima al Centro Emergencia Mujer para que en su atención integral incluyan el trámite para la obtención de sus documentos de identidad. Esta Ley también establece en su artículo 18, las Responsabilidad y llenado de las fichas de valoración del riesgo, que será realizado por las personas que reciban la denuncia. Estas mismas medidas han sido implementadas en las zonas rurales, tal como lo establece en su artículo 64, sobre alcance y ámbito, para implementar las medidas necesarias que implementen acciones de prevención, protección, atención, sanción y recuperación. Las víctimas de violencia están asistido tal como lo establece el artículo 70, que establece la asistencia jurídica y defensa pública, para las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en especial las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad, que haya sido objeto de algún tipo violencia prevista en la Ley tienen derecho a la asistencia y patrocinio gratuito. Este reglamento también en su artículo 72, establece sobre que los organismos involucrados en salvaguardar a la población vulnerable y la mujer deben trabajar coordinadamente.

Artículo 74, se establece que los Centro Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, funcionan como organismos de apoyo y brinda atención integral y multidisciplinaria a las mujeres y los integrantes del grupo familiar que sufren violencia en el marco de la Ley. A través de su equipo otorga en el más breve plazo posible, de recibido el requerimiento, los informes que correspondan en el marco de sus competencias, a efectos de establecer la existencia de situaciones de violencia con el objeto de que los Juzgados resuelvan la procedencia de las medidas de protección o cautelares.

En Perú, nuestra realidad nacional no escapa a las Políticas de Gobierno y Estado, ya que no ajenas las modificaciones y puestas en práctica de programas sociales, no tan acorde del ritmo que la modernidad y la globalización exigen, menos al ritmo al que crece nuestra población; pero que se ha ido evidenciando

los esfuerzos del estado dentro de sus políticas y ejes tal como es La Modernidad del estado en todos sus sectores teniendo en cuenta la realidad económica, social, cultural y económica de nuestra sociedad, es así que El Estado dentro de sus políticas y procedimientos administrativos han puesto en prácticas programas sociales donde se hace uso de los procedimientos Interdisciplinarios como forma de trabajo coordinado, mancomunado con el fin de lograr objetivo de asegurar una atención integral, y en irrestricto respeto de los derechos de los ciudadano nos referimos a la Implementación de los llamados CEM es decir “ Centro de Emergencia Mujer” que es un programa implementado a nivel nacional para el beneficio y desarrollo de la población vulnerable y / ciudadanos y usuarios que han sido víctimas en sus derechos fundamentales y esto ha llevado a que s diferentes sectores del estado como son El Ministerio de Justicia, del Interior, El ministerio de Economía, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Salud, Educación y entre otros sectores, unan esfuerzo conjunto y debidamente normado y aplicando para ello Procedimientos Interdisciplinarios, dichos sectores del Gobierno, deberán coordinar acciones conjuntos en pro de la protección de la Población Vulnerable y usuarios que acudan a un CEM. Esta forma de trabajo trabajar fue una de nuestras variables de estudio, ya que para la ejecución de nuestro estudio de Investigación, se realizó teniendo en cuenta los procedimientos Interdisciplinarios específicamente en los Centro de Emergencia Mujer.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), donde se puede evidenciar dichos procedimientos ya que diferentes profesionales como Psicólogos, trabajadores social y abogados unen esfuerzos y trabajan interdisciplinariamente para la atención integrar del usuario que acude porque ha sido vulnerado su derecho a su probidad física, moral y sexual. El Centro de Emergencia Mujer es definido como : "Entes del estado creados para que brinde servicios gratuitos especializados en materia de prevención de la violencia familiar y sexual, brindado información legal, orientación social, defensa judicial y apoyo psicológico; la misma que promueven actividades preventivas con los beneficiarios para el objeto de Prevenir, erradicar violencia.

Los Centros de Emergencia Mujer están formado por un equipos multidisciplinarios formado por profesionales como Abogados, psicólogos,

Trabajadoras sociales, quienes conjuntamente con la policía realizan un procedimientos interdisciplinarios o protocolos de atención, para el logro de sus objetivos trazados y que la población vulnerable y/ usuario que hace uso de estos servicios realmente se sienta que han sido protegido y que sus derechos fundamentales tales como derecho a su dignidad, recibiendo un trato digno y justo y que conjuntamente con el personal de la Policía Nacional, que han aunados.

Los Centros de Emergencias Mujer son órganos operativos del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual; ésta realiza tres funciones básicas como: Intervención: prevención y producción de información. Prestando las siguientes asistencias: Admisión, asistencia Psicológica, Legal, Social, Prevención y promoción social poniendo en ejecución todos los protocolos y acciones de protección como lo estipula la de Ley 30364.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), Los Centro de Emergencia Mujer, originariamente fue creado para brindar una atención o servicio Multisectorial, donde deberían convergir físicamente todas las instancias, que debe recorrer una persona afectada por violencia familiar y/o sexual siendo estas tales como la comisaría, fiscalía y médico legista; a fin de reducir el tiempo para formular su denuncia y hacer el seguimiento del proceso. Actualmente este modelo de convergencia multisectorial se aplica en algunos CEM, del país al no contarse siempre con la disponibilidad y apoyo de otros sectores. En nuestra realidad local en distrito de Contumaza, Provincia de Contumaza, departamento de Cajamarca, el CEM funciona en mérito a la aplicación de la Ley 30364 funcionan en un espacio acondicionado en las comisarías, las mismas que atienden de lunes a domingo las 24 horas del día, bajo la atención de abogados, psicólogos y trabajadoras Sociales con un trabajo conjunto con la Policía Nacional, asisten usuarios a solicitar atención ante actos de violencia física, psicológica y sexual a la que han sido víctima, activándose el procedimiento interdisciplinario y/o protocolos de atención, los que deben garantizar una atención integral en restricto respecto a su condición de persona humana y como tal deben ser tutelados a través de Procedimientos Interdisciplinarios aplicados de inicio al final de tal manera que surta los efectos esperados, los mismo que deben procurar que los usuarios se sienta realmente protegido en su tanto en su

integridad física como psicológica , de lo contrario solo habrá en el usuario muestre descontento e insatisfacción, ya que nuestra Segunda variable de Estudio fue “Satisfacción del Usuario”, y habiendo sido ésta una de las variantes de nuestro estudio, que se aplicaron las herramientas como la encuesta para determinar la satisfacción del usuario en relación a los CEM.

Nuestro trabajo de indagación para su variable de investigación “Procedimiento Interdisciplinario” consideró las siguientes dimensiones: Admisión, acompañamiento psicológico, trabajo social y patrocinio legal.

Pérez y Gardey (2015), define al término “Admisión” como “La acción de admitir. Siendo la principal función de un sistema de admisión es permitir el ingreso o ser parte de un ente. Organización. Definición.com., también define a la dimensión “Admisión” como “Un acto o resultado de acceder, tolerar, acceder, permitir, consentir” Este término tiene su procedencia de expresión latino admisión y se emplea en diversos contextos. El derecho de admisión no es un concepto que deba aplicarse aleatoriamente, sino que tiene el objetivo de preservar aquellos principios que el usuario tiene y se relaciona con las instituciones. Del mismo modo en el área del derecho o aspecto legal la admisión es un trámite es el trámite que se realiza y que después de un analizar, el recurso, demanda judicial determina su aceptación o no.

Pérez y Gardey (2015), define a la frase “Acompañamiento Psicológico” como una relación de apoyo y orientación entre un psicólogo y un usuario o cliente, en busca de una solución a una situación determinada que el usuario no logra superar o resolver por sí mismo. El acompañamiento psicológico involucra actividades o acciones como entrevistas presenciales, cara a cara y/ charlas con personas que se encuentran en situación de abandono moral y/o de depresión o perturbación psicológica.

Pérez y Merino (2015), define a la frase “Trabajo social”, como una especialidad o carrera profesional, cuyo objetivo busca promover y favorecer el desarrollo de lazos, interacciones humanas saludables y promoviendo cambios sociales que produzcan mayor bienestar y beneficio a las personas. Es decir el profesional de esta especialidad, aplica sus conocimientos en factores relacionados a las interacciones de los personas con el entorno.

Pérez y Merino (2015), define a la frase “Patrocinio legal”, como “El asesoramiento que ofrecen los abogados, a las personas que se ven envueltas, o deben solicitar, o intervenir en una causa judicial en alguna instancia o sede judicial o extrajudicial.

También definió la palabras “Patrocinio”, como “Acción del verbo patrocinar que brinda protección, amparo, apoyo a quien lo solicita o por derecho le favorece”.

Dimensiones de la variables Satisfacción del Usuario.

Para su segunda variable de investigación “Satisfacción del Usuario” consideró las siguientes dimensiones: Calidad del servicio, Expectativa, Empatía, Plazo.

RAE (2019) define a la Expectativa como la esperanza razonable de conseguir un derecho, esta dimensión permite medir el nivel de cumplimiento de Organismo (CEM) en cuanto a la atención o servicio ofrecido.

Según la RAE (2019) Empatía es la capacidad que tenemos las personas de ponernos en el lugar de alguien y comprender lo que le pasa, siente o piensa. Hermida (2015) esta dimensión mide la interacción entre servidor público y usuario.

Del mismo modo RAE. (2019) define a Plazo como “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.

Y por los antes mencionado nos planteamos el sucesivo problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019?

Nuestro trabajo de indagación, es relevante porque parte de una realidad visible y álgida hoy por hoy en nuestra realidad en temas de violencia de Genero o contra la población vulnerable como son los niños, mujeres y adulto mayor o cualquier miembro del grupo familiar y cómo es estado está dando la Tutela efectiva a través de sus Órganos estales en este caso Los CEM(Centro de Emergencia mujer) quien a través de sus profesionales abogados, psicólogos y

asistentes sociales y la Policía Nacional están o no están dando o realizando un trabajo interdisciplinario, coordinado, eficaz y eficiente donde la víctima de abuso o agresión física, psicológica o sexual y al verse vulnerados ante una determinada situación de abuso, y al acudir a una dependencia lo básico que espera es un trato digno, en cual sea la instancia por los profesionales que han sido designados para tal fin, teniendo en cuenta que la tutela u apoyo legal, psicológica y asistencial que otorga El CEM, como organismos estatal, quien es el llamado a ejercer tutelas y hacer efectivo el poder tuitivo del estado y que a la vez debe garantizar. Partiendo de esta realidad nuestra investigación buscó que los cualquiera de los miembros de una familia, a quien ha sido víctima de abuso o agresión, física, psicológica o sexual reciba la atención idónea, como los estipulas los derechos fundamentales e inherentes a la persona ha sido vulnerando en sus derechos por su sola existencia y de ser humano, por ello es que se ha realizó este investigación en razón de Capacidad de respuesta de los profesionales que están nombrados y deben socorrer ante estas situaciones y la activación de los protocolos de atención oportunos, donde la organización la coordinación entre profesionales de las CEM sea integral y se vea reflejado en la satisfacción o no de dicha atención y cómo se sintió el usuario para en que sobre la marcha se corrija y no solo se les vulnera más sus derechos, ya menguados como víctima y reciban un trato amables, asertivo, eficiente por los que deberán reivindicar sus derecho y la debida protección, en eficiencia y eficacia, atención, por ellos que nuestra investigación Tuvo como variables de estudio “Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario y cómo se ha cumplido o no, su rol como CEM- Contumaza, y su naturales para la cual fue creada, Radicando ahí la justificación e importancia de nuestra investigación.

Así mismo planteamos el objetivo general de determinar el vínculo del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019, específicamente; Diagnosticar el vínculo de admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019. Determinar la relación del acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, La Contumaza, 2019. Determinar la relación de trabajo social del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019. Determinar la

relación del patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019. Establecer el nivel del procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer Contumaza 2019. Establecer el nivel del procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer Contumaza 2019. Describir y explicar la incidencia conocimiento del constructo normativo sobre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019. Describir y explicar la incidencia conocimiento del constructo referencial sobre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019. Describir y explicar la incidencia conocimiento del constructo teórico sobre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.

Finalmente planteamos como hipótesis de la investigación; existe relación significativa en el procedimiento interdisciplinario y satisfacción del beneficiario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019 y como hipótesis nula; no existe relación significativa entre el procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019e hipótesis específicas; existe un vínculo significativo entre admisión del procedimiento interdisciplinario y complacencia del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019; existe nexo significativo entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019; Existe relación significativa entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019; Existe nexos significativos entre patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del beneficiario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.

II. METODO

Ramos (2008), Método es un modo, manera o forma de alcanzar objetivos, con determinados procedimientos para ordenar y efectivizar la investigación, se encuentra ligada a una realidad objetiva.

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Es la estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.

El diseño de investigación de enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2015).

En base al objetivo del desarrollo de la investigación, el diseño asumido es descriptivo-explicativo y fenomenológico.

2.2. Variable

Kerlinger (1982), son variables los constructos: sexo, ingreso, educación, clases sociales, productividad organizacional, entre otros; es así que una variable es una propiedad que adquiere distintos valores como lo señala.

Tamayo (1998), define que para designar y utilizar un variable debe ser designada por una característica de la realidad que puede ser determinada por observación y que pueda mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra.

2.2.1. Variables

El trabajo de investigación plantea dos variables:

Variable 1: Procedimiento interdisciplinario.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Se desarrolla la investigación para determinar la relación entre las variables

Delimitando constructos para un análisis cualitativo trabajando una tabla de tiple entrada, en los mismos que señalan lo siguiente.

Según la doctora Ramirez (2016) “la tabla de triple entrada postula la verificación de información por medio de la triangulación que visualiza entidades y sujetos diferentes” (pg. 74). Se caracteriza porque hay un tema de investigación, una interrogante y objetivos claramente definidos, siendo importante tener visibles cuales son los elementos que van a guiar la investigación para que a partir de ellos se establezcan cuáles van a ser las categorías y los constructos que vamos a indagar junto con sus indicadores, en el cual se verán las fuentes, y a quienes vamos a solicitar la información, así como también el instrumento a utilizar; para ello contamos con elementos claves en los que se desglosan las categorías, siendo importante la revisión de bibliografía, teorías y precisar a quien le vamos a preguntar y por que medio, se ejecutaran, ya sean entrevistas o encuestas.

Tabla 1

Triple entrada variables para la sistematización de información de la investigación cuantitativa

Título de la Tesis: Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019

Objetivo General

Determinar la relación del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.

Objetivo Específicos

1. Determinar la relación de admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019,
2. Determinar la relación del acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, La Contumaza, 2019.
3. Determinar la relación de trabajo social del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.
4. Determinar la relación del patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.

5. Establecer el nivel de procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.
6. Establecer el nivel de satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.
7. Describir y explicar el nivel de conocimiento del constructo normativo de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.
8. Describir y explicar el nivel de conocimiento del constructo referencial de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.
9. Describir y explicar el nivel de conocimiento del constructo teórico de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	Usuario	Usuario	Funcionario	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
CATEGORÍA O CONSTRUCTO Marco Normativo				
Indicador Constitución Política del Perú de 1993	X		X	Artículo 2, Derechos Fundamentales de la persona numeral 1 toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar
Indicador Reglamento de la Ley 30364	X		X	El Artículo 1, titulado Objeto del Reglamento, éste tiene como objeto regular y viabilizar los alcances de la Ley N° 30364 El Artículo 5, está referido a la Atención especializada en casos de violencia, es decir se refiere a la capacitación y preparación permanente de los responsables o asignados a atender los casos de violencia en los órganos encargados para tal fin siendo uno de ellos el personal de los CEM.
Indicador Reglamento de la Ley 30364	X		X	Artículo 6, está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores
Indicador Reglamento de la Ley 30364	X		X	Artículo 7; establece los sujetos de protección vienen a ser las mujeres durante todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor, así mismo se les considera también a los integrantes del grupo familiar, es decir a cónyuges, ex cónyuges, convivientes, exconvivientes, o quienes se haya tenido hijos o hijas en común, así mismo se les considera a los ascendientes o descendientes por consanguinidad, adopción o por afinidad; familiares parientes colaterales con vínculo de cuarto grado de consanguinidad o adopción y segundo grado de afinidad, con quien se convive en un mismo espacio con los que no les une lazos laborales al momento de producirse la

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	Usuario	Usuario	Funcionario	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				agresión o violencia.
Indicador Reglamento de la Ley 30364	X		X	Artículo 12 sobre la declaración de la víctima, en la que los operadores y operadoras la realizarán a los criterios establecidos en el Artículo 10 del presente Reglamento es decir “Que la sola declaración de la víctima sea hábil para desvirtuar la presunción de inocencia, si es que no se advierten razones objetivas que invaliden sus afirmaciones. Evaluándola la ausencia de incredibilidad subjetiva, la verosimilitud del testimonio y la persistencia en la incriminación. Teniendo en cuenta la retractación de la víctima si se produjo por coerción propiciado por el entorno familiar y social próximo de la víctima y la persona denunciada.
Indicador Reglamento de la Ley 30364	X		X	Artículo 13, se expresa sobre los certificados o informes del estado de salud mental de la víctima, que viene a ser los informes psicológicos, los mismos que tienen valor probatorio en los procesos por violencia.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO Marco Referencial				
INDICADOR Título de la tesis: “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor”	X		X	El investigador enumera los perfiles que debe tener un profesional que es parte de un equipo interdisciplinario y que son: Saber decidir, delegar, comunicar con claridad a sus compañeros, a los usuarios o/ clientes y proveedores. Respetuoso con todos las personas compañeros de trabajo y con los que no trabaja también. Saber coordinar con todas las áreas y disciplinas involucradas. Ser ético y moral.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO Marco Teórico				
INDICADOR Encrucijadas	X		X	Expresa que lo interdisciplinario es: “El trabajo colaborativo de investigadores formados en múltiples campos de

FUENTES CATEGÓRICAS	Usuario	Usuario	Funcionario	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
PREGUNTAS Interdisciplinarias por Vienni (2018)				conocimiento y acción”. La interdisciplina puede ser definida también como: “Articulación de datos, ideas, información, herramientas, métodos conceptos o teorías de dos o más disciplinas, la unión de profesionales de diferentes ramas o áreas que se unen esfuerzos para encontrar o responder un problema o producir un conocimiento, o producto”.
CATEGORIA O CONSTRUCTO Marco Conceptual				
1.1.1 INDICADOR Interdisciplinario	X			Suarez. (2007), Aquello que se lleva a cabo a través de la unión de varias disciplinas, relacionadas entre sí, buscando realizar acciones mancomunadas, conjuntas evitando ejecutar actos de manera aislada, transformándose en un proceso dinámico, con la única finalidad de encontrar soluciones a las dificultades.
INDICADOR Procedimiento Interdisciplinario	X			Ruiz (2017), para lograr un eficiente y eficaz trabajo de las entidades Públicas fiscalizadoras que tienen como objetivo hacer una evaluación efectivas de la gestión del gobierno en Argentina, llegando a la conclusión que para un adecuado control de las políticas de gobierno se requirió un trabajo efectivo de las áreas de contabilidad, planificación de recursos, área de control interno, recursos humanos, etc, esto no es otra cosa que un trabajo o procedimiento interdisciplinario y Multidisciplinario.
INDICADOR Satisfacción del Usuario			X	Rey (2016), Nuestra segunda Variable de estudio de Investigación es: “Satisfacción del Usuario”, de cuya variable podemos encontrar mucha información valiosa ya que en los últimas tres década, las agencias de marketing han invertido grandes cantidades de dinero para investigar qué factores o aspectos determinan la satisfacción de los usuarios, frente a un

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	Usuario	Usuario	Funcionario	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				producto o servicio, que nos permitió determinar las condiciones o características
INDICADOR Admisión	X			Pérez y Gardey (2015), define al término “Admisión” como “La acción de admitir. Siendo la principal función de un sistema de admisión es permitir el ingreso o ser parte de un ente. Organización. Definición.com., también define a la dimensión “Admisión” como “Un acto o resultado de acceder, tolerar, acceder, permitir, consentir”
INDICADOR Acompañamiento Psicológico	X			Pérez y Gardey (2015), define a la frase “Acompañamiento Psicológico” como una relación de apoyo y orientación entre un psicólogo y un usuario o cliente, en busca de una solución a una situación determinada que el usuario no logra superar o resolver por sí mismo. El acompañamiento psicológico involucra actividades o acciones como entrevistas presenciales, cara a cara y/ charlas con personas que se encuentran en situación de abandono moral y/o de depresión o perturbación psicológica
INDICADOR Trabajo Social	X			Pérez y Merino (2015), define a la frase “Trabajo social”, como una especialidad o carrera profesional, cuyo objetivo busca promover y favorecer el desarrollo de lazos, interacciones humanas saludables y promoviendo cambios sociales que produzcan mayor bienestar y beneficio a las personas. Es decir el profesional de esta especialidad, aplica sus conocimientos en factores relacionados a las interacciones de las personas con el entorno.
INDICADOR Patrocinio Legal	X			Pérez y Merino (2015), define a la frase “Patrocinio legal”, como “El asesoramiento que ofrecen los abogados, a las personas que se ven envueltas, o deben solicitar, o intervenir en

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	Usuario	Usuario	Funcionario	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				una causa judicial en alguna instancia o sede judicial o extrajudicial.
INDICADOR Calidad del Servicio		X		Pérez y Merino (2015), definió a la calidad de servicio como un implementación que garantiza la satisfacción entre usuarios, esta, dimensión mide el nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio recibido.
INDICADOR Expectativas		X		RAE (2019) define a la Expectativa como la esperanza razonable de conseguir un derecho, esta dimensión permite medir el grado de cumplimiento de Organismo (CEM) en relación a la atención o servicio ofrecido por el centro de emergencia mujer.
INDICADOR Empatía del Personal		X		Según la RAE (2019) Empatía es la capacidad que tenemos las personas de ponernos en el lugar de alguien y comprender lo que le pasa, siente o piensa. Hermida (2015) esta dimensión mide la interacción entre servidor público y usuario.
INDICADOR Plazos		X		Del mismo modo RAE. (2019) define a Plazo como “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.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población objeto del presente estudio está comprendido por 50 usuarios de del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza 2019.

Tabla 2

Distribución de la población de usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

CONDICION	USUARIOS		TOTAL	%
	Hombres	Mujeres		
Usuarios	2	48	50	100

Fuente: Base de Datos Registro de Admisión

2.3.2. Muestra

Se calculó de acuerdo a la conveniencia del investigador, la muestra estará conformada por 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

2.3.3. Muestreo:

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

a) **Criterios de inclusión**

Usuarios del Centro Emergencia Mujer de la Provincia Contumaza atendidos desde enero del 2019 hasta octubre 2019.

b) **Criterios de exclusión**

Usuarios menores de edad del Centro Emergencia Mujer de la Provincia Contumaza.

b) **Unidad de análisis**

Usuario del Centro Emergencia Mujer de la Provincia Contumaza.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

- Técnicas para la obtención de datos cuantitativos

La técnica que se empleó fue la encuesta que fue elaborada en base a la información con el trabajo de investigación. Ésta se realizó con un variedad de forma escrita, con el fin de conocer lo que piensa nuestra población información de un tema específico Garcés (2000, p.122).

- Técnicas para la obtención de datos cualitativos

De forma similar la investigación utilizó la entrevista estructurada, para la obtención de los datos cualitativos que consiste en la realización de entrevistas cuyo objetivo principal fue indagar de manera exhaustiva a dos especialistas en el tema, generando condiciones propicias de forma que se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus conocimientos, creencias, actitudes, sentimientos, análisis sobre el tema de investigación, motivos de este estudio:

La entrevista estructurada: según Cerda (1991) debe realizarse de acuerdo con el orden y los términos del cuestionario, ya que de lo contrario no existiría las condiciones objetivas para una posterior tabulación e interpretación de los datos e información obtenida.

2.4.2. Instrumentos

Instrumentos para la obtención de datos cuantitativos

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 228), el cuestionario es un conjunto de preguntas cuya finalidad es obtener las percepciones referente a una o más variables a las cuales se busca medirlas, estas percepciones se dan por parte de los encuestados.

El instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario, el mismo que se formuló en base a las teorías que guardan relación con las variables, con preguntas cerradas tipo escala de Likert; conformado por ítems, en el cual los encuestados deberán contestar según su percepción.

El cuestionario referido a la variable 1: Procedimiento interdisciplinario, tiene cuatro dimensiones: admisión con tres indicadores y con cinco ítems; acompañamiento psicológico con cuatro indicadores y con seis ítems; trabajo social con tres indicadores y con cinco ítems, patrocinio legal con tres indicadores y cinco ítems.

El cuestionario referido a la variable 2: satisfacción del usuario comprende cuatro dimensiones: calidad del servicio con cuatro indicadores y cinco ítems; expectativa con cuatro indicadores y cinco ítems y empatía del personal con cuatro indicadores y ítems, plazos con cuatro indicadores y cinco ítems.

Instrumento para datos cualitativos

El cuestionario referido a la variable 1: Procedimiento interdisciplinario, elaborado con 15 ítems.

Guía de entrevista estructurada, instrumento que se aplicó a un funcionario del centro de emergencia mujer conocedor del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario.

2.4.3. Validez

Se sometió al criterio de 3 expertos en gestión pública, quienes corroboraron la validez de contenido de cada uno de los cuestionarios empleados para el cual se empleó un formato de validez elaborado por la Dra. Bertha Ulloa Directora de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), para realizar la confiabilidad de los instrumentos para obtener los datos cuantitativos

se llevó a cabo con el software estadístico SPSS Versión 25 utilizando datos una prueba piloto desarrollado por 50 servidores del CEM- Contumaza cuyo cálculo será determinado por Alfa de Cronbach.

Como resultados; en la variables 1: Procedimiento interdisciplinario la confiabilidad fue $\alpha = 0,918$, considerada como EXCELENTE y en la variable 2: satisfacción del usuario la confiabilidad fue $\alpha = 0,931$.

2.5. Procedimiento

Se aplicaron los instrumentos a 50 Servidores de CEM- Contumaza, Cajamarca previo asesoramiento, para el buen llenado de los cuestionarios que permitió conocer el criterio de interés en nuestra investigación. Luego se procesó la información tanto en hoja de cálculo Excel como con el SPSS v 25, y se presentó los resultados en tablas estadística y figuras que nos permitieron realizar una evaluación descriptiva de las variables. Finalmente se obtuvieron las conclusiones y se plasmaron algunas recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo empleo de:

a) Estadística descriptiva:

- Formulación de una matriz de puntuaciones de cada una de las dimensiones en análisis.
- Elaboración de tablas para distribuir frecuencias e interpretar estas, con ayuda del Programa Excel.
- Proyectar figuras estadísticas, con el Programa Excel, permitiendo que fácilmente se observen los caracteres de los datos o las variables en análisis; utilizando para eso figuras de gráficos de barras.

b) Estadística inferencial:

- Para obtener datos estadísticos descriptivos se empleó el software el SPSS V 25.
- Para contrastar las hipótesis, se utilizó el SPSS V 25.
- Distribución no paramétrica, utilizamos la distribución estadística; Rho de Spearman y si es paramétrica utilizaremos la Pearson.

El análisis de los datos cualitativos está en base a la transcripción de los datos hallados en las entrevistas estructuradas y de la tabla de triple entrada de constructos, sobre los cuales se construyen las categorías, las mismas que se analizan, describen y explican las causas fenomenológicas y cognitiva; asimismo se utilizó con instrumento de análisis.

2.7. Aspectos éticos

Se asegura la identificación de los individuos que colaboraron en la recolección de datos, teniendo en cuenta pautas éticas, como lo son la confidencialidad y el anonimato; es decir, no se puede divulgar ni revelar los datos obtenidos para fines que difieran de la investigación científica. Así también los individuos brindan información con previo conocimiento y consentimiento, conociendo de antemano la finalidad del presente estudio. El anonimato del sujeto se considerará desde el inicio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Cuantitativos

Los resultados encontrados se analizaron de acuerdo con los objetivos y supuestos identificados durante la investigación; Utilizando la distribución estadística de la correlación Rho de Spearman. Esto es para determinar la relación que existe entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del Centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019. Para recopilación y análisis de la información relevante, se aplicaron dos cuestionarios, donde se recopilaron datos relacionados con las variables y dimensiones. La presentación y el análisis de los resultados se presentan en tablas y gráficos estadísticos. Los datos de la aplicación de instrumentos a los usuarios del Centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019, se presentan en las Tablas y figuras, respectivamente.

- Para la Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

Hi: Existe relación entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019

Tabla 3

Relación entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

			Procedimiento interdisciplinario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Procedimiento interdisciplinario	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 3, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.686^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación

- Para la hipótesis específica 1

Tabla 4

Relación entre la admisión del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del	
		usuario	Admisión
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,436**
		N	,002
<hr/>		50	50
Admisión	Admisión	Coefficiente de correlación	,436**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
<hr/>		50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 4, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre la admisión del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.436^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.002 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación

- Para la hipótesis específica 2

Tabla 5

Relación entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Acompañamiento psicológico
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Acompañamiento psicologico	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 5, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.578^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación

- Para la hipótesis específica 3

Tabla 6

Relación entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario Trabajo social		
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Trabajo social	Trabajo social	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 6, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.663^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación

- Para la hipótesis específica 4

Tabla 7

Relación entre patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		
		Patrocinio legal		
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Patrocinio legal	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 7, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.561^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación

- **Nivel de variables**

Tabla 8

Opinión de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

Nivel	Variables			
	Procedimiento interdisciplinario		Satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0
Bajo	5	10.0	4	8.0
Medio	33	66.0	34	68.0
Alto	7	14.0	9	18.0
Muy Alto	5	10.0	3	6.0
Total	50	100	50	100

Fuente: Encuesta a usuarios del centro de emergencia mujer Contumaza.

Interpretación:

En la tabla 8, con respecto a la variable procedimiento interdisciplinario, el 66% de los usuarios considera que presenta un nivel medio, un 14% considera que presenta un nivel alto, el 10% considera que presenta un nivel alto, el 10% considera que presenta un nivel muy alto y el 0% un nivel muy bajo. Sobre la variable satisfacción del usuario, el 68% de los usuarios considera que presenta un nivel medio, un 18% considera que presenta un nivel alto, el 8% considera que presenta un nivel bajo, el 6% considera que presenta un nivel muy alto y el 0% un nivel muy bajo.

- **Conocimiento de constructo sobre el procedimiento interdisciplinario**

Tabla 9

Conocimiento del constructo normativo de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

PREGUNTA	NADA		POCO		REGULAR		MUCHO		TOTAL DE ENCUESTADOS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
Pg. 1	40	80	10	20	0	0	0	0	50	100
Pg. 2	30	60	20	40	0	0	0	0	50	100
Pg. 3	26	52	24	48	0	0	0	0	50	100
Pg. 4	43	86	7	14	0	0	0	0	50	100
Pg. 5	6	12	43	86	1	2	0	0	50	100
Pg. 6	40	80	10	20	0	0	0	0	50	100
Pg. 7	20	40	30	60	0	0	0	0	50	100
Pg. 8	27	54	23	46	0	0	0	0	50	100
Pg. 9	43	86	7	14	0	0	0	0	50	100
SUMATORIA		61.1		38.7		0.2		0		100

Fuente: Creación propia

En la Tabla 09 se observa que de las 9 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 61.1% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento del constructo normativo del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza, además el 38.7% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras el 0.2% encuestados expresan tener un regular conocimiento.

En la pregunta 1 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 80% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 20% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 2 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 60% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 40% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 3 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 52% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 48% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 4 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 86% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 14% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 5 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 86% del total de

encuestados no tienen poco de conocimiento del constructo normativo sobre la pregunta consultada, además el 12% del total de encuestados manifiestan tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada y el 2% del total de encuestados tener un conocimiento regular sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 6 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 80% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 20% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 7 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 60% del total de encuestados no tienen poco de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 40% del total de encuestados manifiestan tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 8 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 54% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 46% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 9 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 86% del total de encuestados no tienen nada de sobre la pregunta consultada., además el 14% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

Tabla 10

Conocimiento del constructo referencial de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

	NADA		POCO		REGULAR		MUCHO		TOTAL DE ENCUESTADOS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%	
PREGUNTA											
Pg. 10	25	50	25	50	0	0	0	0	50	100	
Pg. 11	41	82	9	18	0	0	0	0	50	100	
SUMATORIA		66		34		0		0		100	

Fuente: Creación propia

En la Tabla 10 se observa que de las 2 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 66% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre el constructo referencial, además el 34% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 10 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 50% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 50% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 11 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 82% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada., además el 18% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

Tabla 11

Conocimiento del constructo teórico de los usuarios del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario

PREGUNTA	NADA		POCO		REGULAR		MUCHO		TOTAL DE ENCUESTADOS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
Pg. 12	20	40	30	60	0	0	0	0	50	100
Pg. 13	27	54	23	46	0	0	0	0	50	100
Pg. 14	42	84	8	16	0	0	0	0	50	100
Pg. 15	5	10	44	88	1	2	0	0	50	100
SUMATORIA		47		52.5		0.5		0		100

Fuente: Creación propia

En la Tabla 11 se observa que de las 4 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 52.5% del total de encuestados tienen poco conocimiento del constructo teórico del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza, además el 47% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 0.5% del total de encuestados manifiestan tener regular conocimiento sobre la pregunta consultada

En la pregunta 12 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 60% del total de encuestados tienen poco conocimiento del sobre la pregunta consultada, además el 40% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 13 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 54% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 46% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 14 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 84% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento del constructo normativo del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza, además el 16% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada.

En la pregunta 15 por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 88% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 10% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 2% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada.

3.2. Resultados Cualitativos

Tabla 12

Tabla de análisis cualitativo de entrevista estructurada aplicada a un especialista

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario					
Especialista Entrevistada:					
Ps. Jessica Iris Vera Tolentino - Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza					
CONSTRUCTO NORMATIVO					
PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 1: ¿Cree usted que la normativa 30364 esta relaciona con los derechos fundamentales de la constitución políticas del Perú?	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un contenido explicito dentro de la norma. - La población es rehacía a aprender por su mismo entorno 	<p>Existe un contenido explicito dentro de la norma.</p> <p>Si existe un contenido que se relaciona ya que en la ley 30364 define un enfoque de derechos humanos que nos permite identificar cuáles son los derechos que la población debe exigir si sufre violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La población es rehacía a aprender por su mismo entorno 		<p>Constitución Política del Perú; Artículo 2, Derechos Fundamentales de la persona numeral 1 toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar</p>

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 2: ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?	Existe Especialistas capacitados en violencia familiar contenido explicito dentro de la norma. Cumplimiento de metas y objetivos según el Plan de Monitoreo y Evaluaciones de Intervenciones del PNCVFS.	Existe Especialistas capacitados en violencia familiar contenido explicito dentro de la norma.	Cumplimiento de metas y objetivos según el Plan de Monitoreo y Evaluaciones de Intervenciones del PNCVFS.		Reglamento de la 30364 El Artículo 1, titulado Objeto del Reglamento, éste tiene como objeto regular y viabilizar los alcances de la Ley N° 30364 El Artículo 5, está referido a la Atención especializada en casos de violencia, es decir se refiere a la capacitación y preparación permanente de los responsables o asignados a atender los casos de violencia en los órganos encargados para tal fin siendo uno de ellos el personal de los CEM.
		Han sido capacitados en violencia familiar y por el adecuado cumplimiento de metas y objetivos según el PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIONES DE LAS INTERVENCIONES DEL PNCVFS			

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 3: ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia realizan los trámites e informes necesarios para ser remitidos a los juzgados y éstas emitan las medidas de protección oportunamente?	<ul style="list-style-type: none"> - Existen especialistas debidamente capacitados. - Acción para remitir al poder judicial máximo a las 24horas de tener conocimiento del caso. 	Existen especialistas debidamente capacitados.	Acción para remitir al poder judicial máximo a las 24horas de tener conocimiento del caso.		Reglamento de la 30364 Artículo 6, está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores
		Los especialistas están debidamente capacitados en tomar acción para remitir al poder judicial máximo a las 24horas de tener conocimiento del caso.			

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 4: ¿Cree usted que los profesionales conocen cual es el procedimiento ante el incumplimiento de las medidas de protección y cuál debe ser el actuar de los miembros del CEM?	<ul style="list-style-type: none"> - El especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente - Acción para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección. 	El especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente	Acción para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección.		Reglamento de la 30364 Artículo 6, está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores
		El especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección.			

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
<p>Pregunta 5:</p> <p>¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia mujer realizan trabajo coordinado para agilizar el trámite de las denuncias y/o informes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación profesional para determinar caso de violencia - Acción para realización de denuncias e informes. 	<p>Coordinación profesional para determinar caso de violencia</p>	<p>Acción para realización de denuncias e informes.</p>		<p>Reglamento de la 30364</p> <p>Artículo 13, se expresa sobre los certificados o informes del estado de salud mental de la víctima, que viene a ser los informes psicológicos, los mismos que tienen valor probatorio en los procesos por violencia</p>
		<p>Si, porque al aplicar el primer filtro que es admisión verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide el riesgo de violencia de la persona afectada para que finalmente el área legal hara el trámite que será ingresado al poder judicial.</p>			

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario**Especialista Entrevistada:**

Ps. Jessica Iris Vera Tolentino - Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza

CONSTRUCTO REFERENCIAL

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 6: ¿Crees tú que los profesionales del CEM contratados tienen las aptitudes y actitudes par la atención de las víctimas de violencia familiar?	<ul style="list-style-type: none">- Existe una alta capacitación y empoderamiento para la evaluación de violencia familiar.- Control y adecuada evaluación de los casos de violencia familiar.	Existe una alta capacitación y empoderamiento para la evaluación de violencia familiar.	Control y adecuada evaluación de los casos de violencia familiar.		Título de la tesis: “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor El investigador enumera los perfiles que debe tener un profesional que es parte de un equipo interdisciplinario y que son: Saber decidir, delegar, comunicar con claridad a sus compañeros, a los
		Si porque ha sido capacitados y empoderados para la evaluación y control de los diferentes casos de violencia familiar.			

			usuarios o/ clientes y proveedores. Respetuoso con todos las personas compañeros de trabajo y con los que no trabaja también. Saber coordinar con todas las áreas y disciplinas involucradas. Ser ético y moral
--	--	--	---

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario					
Especialista Entrevistada: Ps. Jessica Iris Vera Tolentino - Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza					
CONSTRUCTO TEORICO					
PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 7: ¿Crees que los operadores de justicia del centro de	- Existe una alta calidad operacional y	Existe una alta capacitación y empoderamiento para la evaluación	Control y adecuada evaluación de los casos de violencia		Expresa que lo interdisciplinario es: "El trabajo colaborativo de

<p>emergencia mujer utilizan las herramientas operacionales y tecnológicas en el tratamiento y/o atención de una víctima de violencia?</p>	<p>tecnologica.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control y adecuada evaluación de los casos de violencia familiar. 	<p>de violencia familiar.</p>	<p>familiar.</p>		<p>investigadores formados en múltiples campos de conocimiento y acción”. La interdisciplina puede ser definida también como: “Articulación de datos, ideas, información, herramientas, métodos conceptos o teorías de dos o más disciplinas, la unión de profesionales de diferentes ramas o áreas que se unen esfuerzos para encontrar o responder un problema o producir un conocimiento, o producto”</p>
		<p>Si el PNCVFS brinda fichas de registro por cada hecho de violencia así mismo esa información a un sistema de información “SIRA” para que estos casos sean visualizados por los operados de justicia nivel nacional.</p>			

PREGUNTA	CATEGORIA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
Pregunta 8: ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia han sido capacitados en temas sobre habilidades blandas?	<ul style="list-style-type: none"> - Existen guías para la orientación y atención para los usuarios. - Atención empática y Asertiva 	Existen guías para la orientación y atención para los usuarios.	Atención empática y Asertiva		Expresa que lo interdisciplinario es: “El trabajo colaborativo de investigadores formados en múltiples campos de conocimiento y acción”. La interdisciplina puede ser definida también como: “Articulación de datos, ideas, información, herramientas, métodos conceptos o teorías de dos o más disciplinas, la unión de profesionales de diferentes ramas o áreas que se unen esfuerzos para encontrar o responder un problema o producir un conocimiento, o producto”
		Sí, porque según la guía del PNCVFS nos indica que a la hora atender a los usuarios debemos ser empáticos y asertivos.			

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados está a base de los datos obtenidos de las diferentes teorías, ideas, apreciaciones de los autores e investigadores, trabajos de investigación, problema de investigación, hipótesis, objetivos, los que nos han permitido usar como base de esta discusión de los resultados los mismos que son:

Tabla 03, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.686^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación. Estos resultados tienen relación con el trabajo de investigación de Estupiñán. (2010), quien un estudio sobre el “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor”, planteándose como hipótesis de investigación, ¿Es factible especializar académicamente a un profesional del Diseño o sus disciplinas afines para dirigir interdisciplinariamente proyectos de cualquier naturaleza”. Y estableció perfiles o características de los profesionales que realizan un trabajo interdisciplinario, como: Saber tomar decisiones, delegar, comunicación eficaz, con los colegas, los usuarios o/ clientes y proveedores, respetuoso con todos, saber coordinar, ético y moral. Manejar los usuarios del producto o proyecto. Dominar el Marketing. Entender todas las disciplinas que pudieran presentarse para saber a cuáles recurrir en cada momento y establecer sus jerarquías. Conocer aspectos legales que se pueden presentar. Saber apoyarse en quien conozca perfectamente los asuntos financieros y administrativos. Procurar la satisfacción del usuario y ofrecer siempre más. Mantener una estrecha y cordial relación con el cliente y el equipo de trabajo. Los profesionales de ninguna disciplina deberán percibir al usuario como un obstáculo y el usuario jamás deberá percibir al profesional como alguien que le inhibe, sino como alguien en quien está invirtiendo su confianza. Generar positivos vínculos entre el usuario y procurar satisfacerlos. Ser ejemplo de sus compañeros. Delegar hábilmente la responsabilidad a la persona indicada y aprender del error y procurar no se

repita en cualquiera de las disciplinas. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: Es un trabajo en equipo, que sirve para satisfacer los requerimientos de la sociedad moderna que es exigente. Que requiere la participación de varios profesionales a la vez para el logro de un objetivo en común. Que deben estar preparados para el trabajo Interdisciplinario. También guarda relación con el estudio realizado por Carbajal (2017), donde demostró que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción del usuario, verificando dimensiones imprescindibles como a empatía los elementos tangibles, etc. También guarda relación con las ideas de Vienni (2018), define a lo interdisciplinario como : “El trabajo colaborativo de investigadores formados en múltiples campos de conocimiento y acción” y también como: “interacción de datos, ideas, información, herramientas, métodos conceptos o teorías de dos o más disciplinas, e interacción de profesionales de distintas áreas científicas uniendo esfuerzos para sustentar o responder ante un problema o producir un conocimiento, o producto”. Del mismo modo guarda relación con Lyall (2007), quien a través de un enfoque interdisciplinario realiza transferencia de información de laboratorio al mundo real, el que estuvo basado en la satisfacción del usuario. Así mismo tiene relación con las ideas expresadas por Rey (2016), realizó a estudios sobre la Satisfacción del usuario en torno al uso de las biblioteconomía en los años 80, pero lo asocia conceptos de la calidad y la evaluación, que posteriormente sería relacionado en otras áreas sobre la calidad de los servicios en Hospitales, bancos, universidades, y en entidades gubernamentales como ministerios, guardando íntima relación con la calidad y el logro de la satisfacción del usuario.

Según la tabla 04, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre la admisión del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.436^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.002 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación. Estos resultados guardan relación con los estudios de Hermida (2015), denominado “Satisfacción de la calidad en atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de Salud número 2 –Cuenca”, quien llegó a las siguientes

conclusiones: Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios y los servicios recibidos, entre usuarios y la consulta. Los servicios ofertados en la consulta externa de esta unidad son de buena calidad, existe relación entre la calidad y satisfacción del usuario. Igualmente guarda relación con el estudio realizado por Monteiro (2015), quien llegó a las conclusiones siguientes: El investigador llegó a las siguientes conclusiones: “Los aspectos de la satisfacción usuaria, desarrollados por autores especialistas en la temática, el paramédico fue el que estuvo menos representado en los resultados. Se ha obtenido resultado favorable, pero no se ha encontrado estudios que evalúen el control de Salud Infantil de forma específica. Y que los ciudadanos que asisten son usuarias mujeres con edad de 28 años. También guardan relación con las ideas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), se evidencian los procedimientos interdisciplinarios de los diferentes profesionales, los mismos que son los psicólogos, trabajadores social y abogados quienes unen esfuerzos y trabajan interdisciplinariamente con el objeto de brindar una atención integral del usuario a quien se le ha vulnerado su derecho a su integridad física, moral y sexual. Del mismo modo guarda relación con las ideas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), Los CEM, dan los siguientes servicios: Admisión, asistencia Psicológica, Legal, Social, Prevención y promoción social poniendo en ejecución todos los protocolos y acciones de protección como lo estipula la Ley 30364. Así mismo guarda estrecha relación con las ideas de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), el CEM funciona de acuerdo a la Ley 30364, las mismas que atienden los 365 días al año incluyendo sábado y domingos las 24 horas del día, con la asistencia de profesionales como abogados, psicólogos y trabajadoras Sociales donde asisten usuarios a denunciar ante actos de violencia física, psicológica y sexual que han sido víctima, realizando en su atención el procedimiento interdisciplinario y/o protocolos de atención, las que garantizan una protección integral por su sola condición de persona humana y deben ser tutelados a través de Procedimientos Interdisciplinarios aplicados de inicio hasta las medidas de protección dadas. Del mismo modo tiene relación con las ideas de Pérez y Gardey (2015), quien definió a “Admisión” como “La acción de admitir, cuya función es permitir el ingreso o ser parte de un ente u organización. Del mismo modo Perez y Merino

(2015), definió como: “Un acto o resultado de acceder, tolerar, acceder, permitir, consentir. En el campo del derecho la admisión “Es un trámite que se realiza, luego de ser analizada, el recurso, demanda judicial determina su admisión o no.

Según la tabla 05, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.578^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor < 0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de Rojas (2015), su trabajo se denominó “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”, el investigador llegó a las siguientes conclusiones: El modelo tiene validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada con lo que se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, pudiendo ser aplicado este modelo, el modelo es perfectible a identificar aspectos sobre la satisfacción de los usuarios, que puede ser usado el modelo por otros. Que los resultados, muestran un factor organizativo que incide en la satisfacción, se delinearón estrategias para los factores sobre la satisfacción, identificando en qué debe invertir la comuna. Del mismo modo estos resultados tienen relación con las ideas de Ruiz (2017), hacer una evaluación efectivas de la gestión del gobierno quien llegó a la conclusión que para un adecuado control de las políticas de gobierno se requirió un trabajo efectivo de las áreas de contabilidad, planificación de recursos, área de control interno, recursos humanos, etc, lo que en otras palabras vino a ser un trabajo o procedimiento interdisciplinario y Multidisciplinario. Así mismo tiene estrecha relación con las definiciones dadas por Pérez y Gardey (2015), quien definió a “Acompañamiento Psicológico” como: “La relación de apoyo y orientación entre un psicólogo y un usuario o cliente, en busca de una solución a una situación dada y a que el usuario no logra superar o resolver solo. Este acompañamiento psicológico mezcla actividades personalizadas y/ charlas con usuarios en una situación de abandono moral, depresión o perturbación psicológica.

Tabla 06, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.663^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación. Este resultado guarda relación con el trabajo de investigación de Salinas (2017), quien denominó su trabajo de indagación “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio Iron GYN”, propuso como problema de investigación ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym?; tuvo como el objetivo general : “Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio; llegando a las siguientes conclusiones : L calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del gimnasio, de acuerdo a los datos recopilados de la muestra, la prueba de significación realizada bajo Estadístico F y Probabilidad, que las variables son significativas individualmente y en conjunto también lo son; la confiabilidad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de forma directa. La sensibilidad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de manera directa, “La sensibilidad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio. Que la seguridad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de manera directa.”. La empatía influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de manera directa. La empatía influye en la satisfacción del usuario del gimnasio manera directa. Los elementos tangibles influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de manera directa. “La elementos tangibles influye en la satisfacción del usuario del gimnasio de manera directa”. Que las cinco dimensiones estudiadas, la confiabilidad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles fueron percibidas como calidad media, Lo mejor percibido por los usuarios fueron la seguridad, confiabilidad y sensibilidad. Las que son menos percibidas fueron elementos tangibles y empatía. Así mismo tiene relación con las ideas expresadas por Pérez y Merino (2015), quienes definen al “Trabajo social”, como “Una especialidad o carrera profesional, cuyo finalidad es promover y favorecer el desarrollo de lazos e interacciones humanos de manera saludables, promoviendo cambios en la sociedad sociales que produzcan mayor

bienestar y beneficio a las personas. Así los profesionales en esta especialidad, aplican sus conocimientos en relacionados a las interacciones de los personas con su entorno.

Según la tabla 07, establece la prueba estadística para el análisis de correlaciones a través de Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%, se evidencia que entre el patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.561^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación. Estos datos tienen estrecha relación con la investigación realizada por Sifuentes (2016), siendo su problema de investigación ¿Existe relación entre el Nivel de Satisfacción y la Calidad del Cuidado de Enfermería del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Cirugía “A” del Hospital Regional, llegó a las siguientes conclusiones: El 51 % de los usuarios del hospital, mostraron poca satisfacción de la calidad del área de enfermería. El 72.2% de usuarios hospitalizados muestran haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, y un 17.0% buena calidad, así como un 10.8% mala calidad de cuidado. Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería, se ha demostrado que el servicio de cirugía y la satisfacción del usuario hospitalizado tiene relación con la calidad de cuidado de la enfermera. Del mismo modo coincide con las definiciones dadas por Pérez y Merino (2015), quienes definen a” Patrocinio legal”, como “Un asesoramiento que brindan los abogados, a los usuarios que están incurso en un proceso legal en una determinada instancia extrajudicial o sede judicial. También la definen, como “Acto de brinda protección, amparo, apoyo a quien lo solicita o le corresponde por derecho”.

En la tabla 08, con respecto a la variable procedimiento interdisciplinario, el 66% de los usuarios considera que presenta un nivel medio, un 14% considera que presenta un nivel alto, el 10% considera que presenta un nivel alto, el 10% considera que presenta un nivel muy alto y el 0% un nivel muy bajo. Sobre la variable satisfacción del usuario, el 68% de los usuarios considera que presenta un nivel medio, un 18% considera que presenta un nivel alto, el 8% considera

que presenta un nivel bajo, el 6% considera que presenta un nivel muy alto y el 0% un nivel muy bajo. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de Estupiñán. (2010), la denominó “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor”, para obtener el grado de Maestría, se planteó como hipótesis de investigación ¿Es factible especializar académicamente a un profesional del Diseño o sus disciplinas afines para dirigir interdisciplinariamente proyectos de cualquier naturaleza”, llegando a las siguientes conclusiones: Que es un trabajo en equipo, que sirve para satisfacer los requerimientos de la sociedad moderna que es exigente. Que requiere la participación de varios profesionales a la vez para el logro de un objetivo en común. Que deben estar preparados para el trabajo Interdisciplinario. También guarda estrecha relación con el estudio de Bejarano. (2016) denominado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Comuna Distrital Santiago de Cao”, estableciendo como su objetivo general “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao”, el investigador llegó a las siguientes conclusiones: Que existió relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao, que el nivel de calidad de servicio de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao, se haya en un nivel regular con un 59%, siguiendo nivel de calidad de servicio bueno con un 41%. La satisfacción de los usuarios de la unidad del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao, se encuentra en un en un nivel medio con un 91. Que propuso un plan para de mejora de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao con el objetivo de mejorar calidad de servicio.

Del mismo modo tiene relación con las ideas de Louis Wirtz(1937), usó por primera vez la palabra Interdisciplinario, a los que definió como: “Aquello que se hace a través de la unión de disciplinas, unidas entre sí, realizando acciones mancomunadas, sin realizar actos de manera aislada, convirtiéndose en un proceso dinámico, con el fin de soluciones a las dificultades y con la de Koontz. (2017) quien definió al procedimiento como: “Conjunto de planes para realizar

el manejo de actividades futuras, siguiendo un orden o secuencia cronológicas de las acciones se deben ejecutar”. Así mismo tienen relación con lo expresado por Hidalgo (2018), quien afirma que la interdisciplina nos permite potenciar la viabilizar los procesos de producción del conocimiento científico en la sociedad y asegurar la calidad del conocimiento, y la legitimidad de los procedimientos en la toma de decisiones para la producción del conocimiento. Del mismo modo Ruiz (2017), afirma que para lograr un eficiente y eficaz trabajo de los entes públicos fiscalizadoras cuyo objetivo es realizar una evaluación eficiente de la gestión del gobierno en Argentina, para la cual se requirió un trabajo efectivo de las áreas de contabilidad, planificación de recursos, área de control interno, recursos humanos, lo que llamó un trabajo o procedimiento interdisciplinario y Multidisciplinario. Así mismo Rey (2016), realizó estudio sobre la “Satisfacción del Usuario”, de cuya variable podemos encontrar mucha información valiosa, porque esta variable ha alcanzado gran importancia en las últimas treinta años, donde las agencias de marketing han invertido grandes cantidades de dinero en la investigación sobre los factores o aspectos que determinan la satisfacción de los usuarios, frente a un producto o servicio. Igualmente algunos actores e investigadores han definido la satisfacción del usuario como: Gardey (2014), definió a la Satisfacción como “Compensar una exigencia, premiar un mérito”, del mismo modo Oliver (1996), la definió como “Una evaluación del producto o servicio por el usuario”, también Hartman (1998), la define como “Una respuesta afectiva asociada a un producto o servicio por el usuario”

En la Tabla 09 se observa que de las 9 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 61.1% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento del constructo normativo del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza, además el 38.7% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras el 0.2% encuestados expresan tener un regular conocimiento. De acuerdo a los resultados de la tabla 9 con respecto a la pregunta 1 que fue “¿Conoce usted cuáles son sus derechos amparados por la constitución política del Perú”, podemos advertir que el 80% de los usuarios encuestados no conocen

la normativa constitucional, que ampara sus derechos fundamentales o que están amparados por la constitución Política del Perú, como protección a su integridad física, psicológica; mientras que el 20% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada; sin embargo se puede advertir que los funcionarios del CEM o Centro Emergencia Mujer, conocen la norma constitucional como es el artículo 2 de la Constitución Política, ante casos que atentan la integridad del ciudadano u usuario del CEM y su estrecha relación con la Ley 30364 y los derechos fundamentales del usuario. Entonces esto nos lleva a determinar cómo discusión de resultados que los funcionarios no emiten una información clara, o simplemente no proporcionan información al usuario sobre la normativa que los ampara como sujetos de derecho.

Con relación a la pregunta 2 de los 50 usuarios encuestados del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza, muestra que el 60% no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 40% muestran tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Estos resultados guardan relación con la normativa de la Constitución en su artículo 2 y La Ley 30364, estos datos evidencian que los usuarios en su mayoría no conocen los la normativa o leyes que le asisten ante un caso de violencia familiar, tampoco conocen los procedimientos que deben realizar los funcionarios del CEM, luego de haber recepcionado su denuncia; sin embargo advertimos que los funcionarios del CEM, conocer adecuadamente las normas y los procedimientos, trámites. Coordinaciones que deben realizar, una vez tomada la denuncia del usuario; entonces podemos determinar ante estos resultados que los funcionarios del CEM, aun cuando conocen la norma o base legal, los procedimientos, trámites y han sido capacitados en violencia familiar y por el adecuado cumplimiento de metas y objetivos según el PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIONES DE LAS INTERVENCIONES, no han calado o logrado explicar al usuario sobre las normas que los asisten ante su caso de violencia, no le dan información idónea, con claridad y adecuado entendimiento del usuario sobre sus derechos que le asisten y su tratamiento.

Con relación a la pregunta 3, hecha a los 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 52% del total de encuestados no tienen

nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, y que el 48% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, de ellos se puede advertir que estos resultados guardan relación con la pregunta hecha al funcionario que fue ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?, en la que se advierten que si conocen el procedimiento que deben seguir ante una denuncia por violencia familiar, sin embargo no se logra que los usuarios los entiendan durante su orientación. Así mismo estos datos guardan relación con los artículos De igual manera en su artículo 8, se establece las modalidades de violencia. Esta normatividad tiene en cuenta en su artículo 12 sobre la declaración de la víctima, en la que los operadores y operadoras la realizarán a los criterios establecidos en el art. 10 del presente Reglamento es decir “Que la sola declaración de la víctima sea hábil para desvirtuar la presunción de inocencia, si es que no se advierten razones objetivas que invaliden sus afirmaciones. Evaluándola la ausencia de incredibilidad subjetiva, la verosimilitud del testimonio y la persistencia en la incriminación. Teniendo en cuenta la retractación de la víctima si se produjo por coerción propiciado por el entorno familiar y social próximo de la víctima y la persona denunciada. También en su artículo 13, se expresa sobre los certificados o informes del estado de salud mental de la víctima, que viene a ser los informes psicológicos, los mismos que tienen valor probatorio en los procesos por violencia. En su artículo 16, expresa sobre la No exigencia de documentos de identidad de las víctimas, ya que para realizar la denuncia de cualquier acto de violencia, esta no será denegada por el hecho de no contar con dicho documento, así mismo siendo el caso de no contar con el mismo, están obligados a direccionar el caso a la vez hacia la RENIEC y facilitar su obtención. En el caso que la persona no está inscrita en el RENIEC o es extranjera se recibe la denuncia. La entidad pública deriva a la víctima al Centro Emergencia Mujer para que en su atención integral incluyan el trámite para la obtención de sus documentos de identidad.

Los funcionarios del CEM, están debidamente capacitados en el plazo que tienen para remitir al poder judicial máximo a las 24 horas de tener conocimiento del caso. Esto no lleva a la discusión de resultados quedando

claramente establecido que existe una deficiencia al momento de informar al usuario en cuanto al procedimiento que debe seguirse de una denuncia sobre violencia familiar.

Con respecto a la pregunta 4, de los 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se ha demostrado que el 86% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 14% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada y de los funcionarios entrevistado que fue ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?, la cual indican y muestran conocer, sin embargo, no han logrado calar en las mentes del usuario. Así mismo estos resultados guardan relación con los artículos de la Ley 30364 que son el marco legal La Ley 30364 y su Reglamento “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y el Artículo 7, establece los sujetos de protección vienen a ser las mujeres durante todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor, así mismo se les considera también a los integrantes del grupo familiar, es decir a cónyuges, ex cónyuges, convivientes, exconvivientes, o quienes se haya tenido hijos o hijas en común, así mismo se les considera a los ascendientes o descendientes por consanguinidad, adopción o por afinidad; familiares parientes colaterales con vínculo de cuarto grado de consanguinidad o adopción y segundo grado de afinidad, con quien se convive en un mismo espacio con los que no les une lazos laborales al momento de producirse la agresión o violencia. Esta norma define como víctimas a mujer u otro integrante que haya sufrido lesión ocasionado por cualquier acción u omisión identificada como violencia según los artículos 5, 6 y 8 de la Ley. Sin embargo se advierte a través de la entrevista del funcionario, el especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección, sin embargo el usuario no ha recibido información idónea o explícita por el funcionario, sobre la norma que ampara en alto porcentaje indica que no conoce nada sobre la ley 30364.

Con relación a la pregunta 5, de los 50 usuarios entrevistados del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 86% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras el 12% del total de encuestados expresan no conocer nada sobre la pregunta consultada y el 2% del total de encuestados tener un conocimiento regular sobre la pregunta consultada, así mismo de la entrevista al funcionario se puede advertir que los funcionarios del CEM, conocen y realizan los actos de admisión de una denuncia sobre violencia, para luego realizar el segundo acto o procedimiento que es pasar el peritaje psicología, que sirve para identificar afectación psicológica y de riesgo y posteriormente pasa para el asesoramiento de la trabajadora social quien mide la situación social del usuario finalmente pasa el área legal, donde el abogado hará el trámite para ingresar dicha demanda juzgado de familia por violencia familiar. Sin embargo se advierte que los funcionarios no explican el alcance exacto de la ley que asiste a la víctima de violencia familiar.

Con respecto a la pregunta 6, de los 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 80% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 20% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, del mismo modo se advierte que estos resultados tienen relación con la pregunta hecha al funcionario cuya pregunta fue ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?, en la que se obtuvo una respuesta positiva, ya que los servidores del CEN, se encuentran debidamente capacitados ya que han sido capacitados y empoderados para la evaluación y control de los diferentes casos de violencia familiar, por lo tanto conocen el procedimiento y plazo para la realización de las pericias psicológicas y remitidas en plazo a los respectivos juzgados y/o fiscalías, sin embargo los usuarios desconocen esto, demostrando que los funcionarios no se han preocupado por dar una información idónea y clara sobre el tratamiento de las pericias psicológicas a las que han sido sometidos, como parte de su denuncia de violencia familiar. Así mismo guarda relación con las normas o artículos de la Ley 30364, y con la teoría sobre la Ficha de Valoración del Riesgo (FVR), con

el objetivo de detectar y medir los riesgos a los que está expuesta una víctima respecto de la persona denunciada. Ya que ésta está orientada para el otorgamiento de las medidas de protección y con el artículo 13, se expresa sobre los certificados o informes del estado de salud mental de la víctima, que viene a ser los informes psicológicos.

Con relación a la pregunta 7, de los 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 60% del total de encuestados tienen poco de conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 40% del total de encuestados manifiestan no tener ningún conocimiento sobre la pregunta consultada. Sin embargo de la entrevista al funcionario se advierte que los funcionarios del CEM, utilizan las herramientas operacionales y tecnológicas en el tratamiento y/o atención de una víctima de violencia, ya que el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, brinda fichas de registro por cada hecho de violencia, así mismo esa información se almacena en un sistema de información "SIRA" para que estos casos sean visualizados por los operados de justicia nivel nacional. Sin embargo se puede determinar aun cuando los operadores de justicia realizan los procesos que corresponden ante una denuncia de violencia haciendo uso de los trámites y herramientas, a los usuarios no se le ha informado adecuadamente o han brindado una información clara o precisa sobre el tratamiento de la misma. A la vez estos resultados guardan relación con el artículo. Estas mismas medidas han sido implementadas en las zonas rurales, tal como lo establece en su artículo 64, sobre alcance y ámbito, para implementar las medidas necesarias que implementen acciones de prevención, protección, atención, sanción y recuperación. Con el artículo 70, que establece la asistencia jurídica y defensa pública, para las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en especial las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad, que haya sido objeto de algún tipo de violencia prevista en la Ley.

Con respecto a la pregunta 8, de los 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 54% del total de encuestados no tienen ningún conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 46% del

total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. A esto se puede apreciar que los funcionarios ante la pregunta ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia han sido capacitados en temas sobre habilidades blandas?, manifiesta que los funcionarios de acuerdo a la guía del Programa Nacional contra la Violencia familiar y sexual, están capacitados en habilidades blandas que les adiestra en ser empáticos y asertivos al momento de atender una víctima de violencia. Estos resultados nos muestran que aun cuando el funcionario está capacitado para atender una denuncia de violencia del usuario, y mostrar empatía, no ha transmitido la información de una manera clara o precisa, que le haya permitido entender y sentir un trato amable y asertivo durante la atención de la víctima de violencia. Estos resultados tienen relación con el artículo 18, que está referido a la responsabilidad y llenado de las fichas de valoración del riesgo, que será realizado por las personas que reciban la denuncia.

Con relación a la pregunta 9, de los 50 usuarios encuestados del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se ha demostrado que el 86% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 14% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Sin embargo se puede advertir en la entrevista al funcionario en la pregunta que fue ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia realizan los trámites e informes necesarios para ser remitidos a los juzgados y éstas emitan las medidas de protección oportunamente?, obteniendo una respuesta favorable ya que indican que “Los especialistas están debidamente capacitados en tomar acción para remitir al poder judicial máximo a las 24 horas de tener conocimiento del caso”. Sin embargo el usuario desconoce esto, advirtiéndose que durante la toma de la denuncia de la víctima de violencia, no se le informó con claridad e idoneidad sobre el tratamiento sobre las medidas de protección en el momento de la asesoría y/o atención y recepción de la denuncia. Este resultado tiene relación con la normativa del artículo artículo 18, las Responsabilidad y llenado de las fichas de valoración del riesgo, que será realizado por las personas que reciban la denuncia. Estas mismas medidas han sido implementadas en las zonas rurales,

tal como lo establece en su artículo 64, sobre alcance y ámbito, para implementar las medidas necesarias que implementen acciones de prevención, protección, atención, sanción y recuperación

En la Tabla 10 se observa que de las 2 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 66% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento del constructo referencial del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Contumaza, además el 34% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Con relación a la pregunta 10, de los 50 usuarios encuestados del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 50% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 50% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, sin embargo en la entrevista del funcionario, de demuestra que los funcionarios han sido capacitados en temas de habilidades blandas, sin embargo un alto porcentaje no entiende y solo un bajo porcentaje siente que ha sido tratado con amabilidad y empatía por parte del funcionario. Estos resultados guardan relación con las teorías e ideas de RAE (2019) Empatía es la capacidad que tenemos las personas de ponernos en el lugar de alguien y comprender lo que le pasa, siente o piensa. Hermida (2015) esta dimensión mide la interacción entre servidor público y usuario.

En relación a la pregunta 11, de los 50 usuarios encuestado del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 82% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, además el 18% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Del mismo modo de la entrevista realizada al funcionario que fue ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia mujer realizan trabajo coordinado para agilizar el trámite de las denuncias y/o informes?, lo que quedó demostrado que si porque al aplicar el primer filtro que es admisión verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide el riesgo de violencia de la persona afectada para

que finalmente el área legal hará el trámite que será ingresado al poder judicial. Sin embargo el usuario no percibe que los funcionarios trabajen de manera interdisciplinaria o coordinada, aun cuando lo hacen, lo que demuestra que está faltando mayor detalle en las orientaciones al usuario y la forma o tratamiento de su denuncia así como el trabajo que realizará cada profesional del CEM. Estos resultados se relacionan y estudios de Estupiñán. (2010), él ejecutó la investigación denominada “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor”, se planteó como hipótesis de investigación “¿Es factible especializar académicamente a un profesional del Diseño o sus disciplinas afines para dirigir interdisciplinariamente proyectos de cualquier naturaleza” y con las ideas Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2007), que expresa que Centros de Emergencia Mujer cuentan con un equipos multidisciplinarios formado por profesionales como Abogados, psicólogos, Trabajadoras sociales, quienes conjuntamente con la policía realizan un procedimientos interdisciplinarios o protocolos de atención, para el logro de sus objetivos trazados éstos se sienta protegido.

En la Tabla 11 se observa que de las 4 preguntas realizadas por medio del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 52.5% del total de encuestados tienen poco sobre la pregunta consultada, además el 47% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 0.5% del total de encuestados manifiestan tener regular conocimiento sobre la pregunta consultada.

En relación a la pregunta 12, realizada a 50 usuarios encuestados del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demostró que el 60% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 40% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, estos resultados tienen relación con la entrevista realizada al funcionario que respecto a la pregunta 5, quedando demostrado que si porque al aplicar el primer filtro que es admisión verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide socio económico de la persona afectada para que finalmente el área legal hará el

trámite que será ingresado al poder judicial, pero el usuario no percibe que los funcionarios realicen de manera interdisciplinaria o coordinada su trabajo, a pesar que lo hacen, quedando demostrado que está habiendo dificultades para transmitir la información con mayor detalle en las orientaciones al usuario y la forma o tratamiento de su denuncia así como el trabajo que realizará cada profesional del CEM. Y guarda relación con las referencias o trabajo de investigación de Estupiñán. (2010), realizó su investigación denominado “Diseño interdisciplinario rol y perfil del diseñador gestor”, llegando a las siguientes conclusiones: Que existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao. Que el nivel de calidad de servicio de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao, se haya en un nivel regular con un 59%, siguiendo nivel de calidad de servicio bueno con un 41%. Que el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao.

En relación con la pregunta 13 por medio del cuestionario realizado a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 54% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 46% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Estos resultados tienen relación con la pregunta 3 de la entrevista realizada al funcionario que fue ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia realizan los trámites e informes necesarios para ser remitidos a los juzgados y éstas emitan las medidas de protección oportunamente?, estos resultados guardan relación con el Artículo 6 de la Ley 30364, que está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores y también con el Artículo 74, se establece que los Centro Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, funcionan como organismos de apoyo y brinda atención integral y multidisciplinaria a las mujeres y los integrantes del grupo familiar que sufren violencia en el marco de

la Ley. A través de su equipo otorga en el más breve plazo posible, de recibido el requerimiento, los informes que correspondan en el marco de sus competencias, a efectos de establecer la existencia de situaciones de violencia con el objeto de que los Juzgados resuelvan la procedencia de las medidas de protección o cautelares. Así mismo guarda relación con la teoría relacionada con idea emitida por RAE. (2019) define a Plazo como “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.

En relación a la pregunta 14, realizada a través del cuestionario a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 84% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 16% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Y con la pregunta hecha al funcionario número 7 que fue ¿Crees que los operadores de justicia del centro de emergencia mujer utilizan las herramientas operacionales y tecnológicas en el tratamiento y/o atención de una víctima de violencia. Estos resultados guardan relación directa con la teoría referida a los CEM, en la que se menciona que: Funcionan en mérito a la aplicación de la Ley 30364 funcionan en un espacio acondicionado en las comisarías, las mismas que atienden de lunes a domingo las 24 horas del día, bajo la atención de abogados, psicólogos y trabajadoras Sociales con un trabajo conjunto con la Policía Nacional, asisten usuarios a solicitar atención ante actos de violencia física, psicológica y sexual a la que han sido víctima, activándose el procedimiento interdisciplinario y/o protocolos de atención, los que deben garantizar una atención integral en restricto respecto a su condición de persona humana y como tal deben ser tutelados a través de Procedimientos Interdisciplinarios aplicados de inicio al final de tal manera que surta los efectos esperados. Del mismo modo guarda relación con el estudio realizado por Bejarano. (2016), Quien ejecutó el estudio denominado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Comuna Distrital Santiago de Cao”, para obtener

el título de Licenciado en administración, tuvo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SAT y fiscalización del gobierno local de Santiago de Cao”.

En relación a la pregunta 15, cuyo cuestionario fue aplicado a 50 usuarios del Centro de Emergencia Mujer de Contumaza se demuestra que el 88% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 10% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 2% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada. Estos resultados tienen relación con la pregunta número 4 que fue ¿Cree usted que los profesionales conocen cual es el procedimiento ante el incumplimiento de las medidas de protección y cuál debe ser el actuar de los miembros del CEM? Y hecha al funcionario, la misma que fue respondida positivamente. Esto guarda relación con la normativa en su artículo modo el Artículo 6, está referido a la Finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores., También con la teoría referida al artículo 64, sobre alcance y ámbito, para implementar las medidas necesarias que implementen acciones de prevención, protección, atención, sanción y recuperación

V. CONCLUSIONES

- A nivel Cuantitativo

1. Se evidencia que entre el procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.686^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación
2. Se evidencia que entre la admisión del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.436^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.002 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis específica 1.
3. Se evidencia que entre el acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.578^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de específica 2.
4. Se evidencia que entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación buena y significativa con un $Rho=0.663^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis específica 3.
5. Se evidencia que entre el patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa con un $Rho=0.561^{**}$ y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05). Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis específica 4.
6. Se demuestra que el 61.1% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento del constructo normativo del procedimiento interdisciplinario del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de

Contumaza, además el 38.7% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras el 0.2% encuestados expresan tener un regular conocimiento.

- **A nivel Cualitativo**

7. Del análisis realizado al constructo normativo de las variable procedimiento interdisciplinario se evidencia que:

- a) Los usuarios conocen nada o poco sobre la norma constitucional como es el artículo 2 de la Constitución Política, ante casos que atentan la integridad del ciudadano u usuario del Centro de Emergencia Mujer y su estrecha relación con la Ley 30364 y los derechos fundamentales del usuario. Entonces esto nos lleva a concluir que los funcionarios no emiten una información clara, o simplemente no proporcionan información al usuario sobre la normativa que los ampara como sujetos de derecho.
- b) Los usuarios en su mayoría no conocen poco o nada de la normativa o leyes que le asisten ante un caso de violencia familiar, tampoco conocen los procedimientos que deben realizar los funcionarios del Centro de Emergencia Mujer, luego de haber recepcionado su denuncia; sin embargo advertimos que los funcionarios del Centro de Emergencia Mujer, conocer adecuadamente las normas y los procedimientos, trámites. Coordinaciones que deben realizar, una vez tomada la denuncia del usuario; entonces podemos determinar ante estos resultados que los funcionarios del Centro de Emergencia Mujer, aun cuando conocen la norma o base legal, los procedimientos, trámites y han sido capacitados en violencia familiar y por el adecuado cumplimiento de metas y objetivos según el PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIONES DE LAS INTERVENCIONES DEL Programa Nacional contra La violencia familiar y sexual.(PNCVFS), no han calado o logrado explicar al usuario sobre las normas que los asisten ante su caso de violencia, no le dan información idónea, con claridad y adecuado entendimiento del usuario sobre sus derechos que le asisten y su tratamiento.

- c) Los usuarios conocen nada o poco sobre la normativa de presentación de documentación de identidad; en el caso que la persona no está inscrita en el RENIEC o es extranjera se recibe la denuncia. La entidad pública deriva a la víctima al Centro Emergencia Mujer para que en su atención integral incluyan el trámite para la obtención de sus documentos de identidad.
- d) Se ha demostrado que se advierte a través de la entrevista del funcionario, el especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección, sin embargo el usuario no ha recibido información idónea o explícita por el funcionario, sobre la norma que ampara en alto porcentaje indica que no conoce nada sobre la ley 30364.
- e) Se demostró que los usuarios tienen poco o nada de conocimiento sobre los actos de admisión de una denuncia sobre violencia, para luego realizar el segundo acto o procedimiento que es pasar el peritaje psicológico, que sirve para identificar afectación psicológica y de riesgo y posteriormente pasa para el asesoramiento de la trabajadora social quien mide la situación social del usuario finalmente pasa al área legal, donde el abogado hará el trámite para ingresar dicha demanda juzgado de familia por violencia familiar. Sin embargo se advierte que los funcionarios no explican el alcance exacto de la ley que asiste a la víctima de violencia familiar.
- f) Se determinó que de acuerdo a los usuarios encuestados estos tienen un nivel de conocimiento de poco y nada con respecto a la información sobre casos de violencia que se obtiene de los Centros de Emergencia Mujer porque a pesar que los operadores de justicia realizan los procesos que corresponden ante una denuncia de violencia haciendo uso de los trámites y herramientas, a los usuarios no se les ha informado adecuadamente o han brindado una información clara o precisa sobre el tratamiento de la misma. A la vez estos resultados guardan relación con el artículo.

- g) En los resultados nos muestran que los usuarios en su mayoría no tienen nada de conocimiento de cómo responder y a la manera de ser atendidos por los profesionales es por eso que a pesar que el funcionario está capacitado para atender una denuncia de violencia del usuario, y mostrar empatía, no ha transmitido la información de una manera clara o precisa, que le haya permitido entender y sentir un trato amable y asertivo durante la atención de la víctima de violencia.
 - h) Los usuarios tienen mayormente no tienen nada de conocimiento sobre que los especialistas están debidamente capacitados en tomar acción para remitir al poder judicial máximo a las 24 horas de tener conocimiento del caso esto, advirtiéndose que durante la toma de la denuncia de la víctima de violencia, no se le informó con claridad e idoneidad sobre el tratamiento sobre las medidas de protección en el momento de la asesoría y/o atención y recepción de la denuncia.
8. Del análisis realizado al constructo referencial de la variable procedimiento interdisciplinario:
- a) Se demostró que el 50% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre el trato que deben de tener los profesionales a la hora de atender su caso, mientras que el 50% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada, sin embargo en la entrevista del funcionario, de demuestra que los funcionarios han sido capacitados en temas de habilidades blandas, sin embargo un alto porcentaje no entiende y solo un bajo porcentaje siente que ha sido tratado con amabilidad y empatía por parte del funcionario
 - b) Quedó demostrado que si al aplicar el filtro de admisión este verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide el riesgo de violencia de la persona afectada para que finalmente el área legal hará el trámite que será ingresado al poder judicial. Sin embargo el usuario no percibe que

los funcionarios trabajen de manera interdisciplinaria o coordinada, aun cuando lo hacen, lo que demuestra que está faltando mayor detalle en las orientaciones al usuario y la forma o tratamiento de su denuncia así como el trabajo que realizará cada profesional del Centro de Emergencia Mujer.

9. Del análisis realizado al constructo teórico de la variable procedimiento interdisciplinario:

- a) Se demostró que el 60% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 40% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, quedando demostrado que si porque al aplicar el primer filtro que es admisión verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide socio económico de la persona afectada para que finalmente el área legal hará el trámite que será ingresado al poder judicial, pero el usuario no percibe que los funcionarios realicen de manera interdisciplinaria o coordinada su trabajo, a pesar que lo hacen, quedando demostrado que está habiendo dificultades para transmitir la información con mayor detalle en las orientaciones al usuario y la forma o tratamiento de su denuncia así como el trabajo que realizará cada profesional.
- b) Se demuestra que el 54% del total de encuestados no tienen nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 46% del total de encuestados manifiestan tener poco conocimiento sobre la pregunta consultada. Estos resultados tienen relación con la pregunta 3 de la entrevista realizada al funcionario a través de su equipo otorga en el más breve plazo posible, de recibido el requerimiento, los informes que correspondan en el marco de sus competencias, a efectos de establecer la existencia de situaciones de violencia con el objeto de que los Juzgados resuelvan la procedencia de las medidas de protección o cautelares. Así mismo guarda relación con la teoría

relacionada con idea la idea del lapso temporal en la que se debe realizar una determinada actividad, evento u hecho, que puede caducar donde se 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.

- c) Los encuestados no tienen ningún conocimiento sobre la aplicación de la Ley 30364 y que funcionan en un espacio acondicionado en las comisarías, las mismas que atienden de lunes a domingo las 24 horas del día, bajo la atención de abogados, psicólogos y trabajadoras Sociales con un trabajo conjunto con la Policía Nacional, asisten usuarios a solicitar atención ante actos de violencia física, psicológica y sexual a la que han sido víctima, activándose el procedimiento interdisciplinario y/o protocolos de atención, los que deben garantizar una atención integral en restricto respecto a su condición de persona humana y como tal deben ser tutelados a través de Procedimientos Interdisciplinarios aplicados de inicio al final de tal manera que surta los efectos esperados
- d) Se demuestra que el 88% del total de encuestados tienen poco conocimiento sobre la pregunta consultada, mientras que el 10% del total de encuestados manifiestan no tener nada de conocimiento sobre la pregunta consultada, y el 2% del total de encuestados manifiestan no tener nada sobre la finalidad del proceso, es decir está basado en la protección de los derechos de las víctimas de actos de violencia, mediante medidas de protección y la sanción de las personas que resulten como agresores y también con la teoría referida al artículo 64, sobre alcance y ámbito, para implementar las medidas necesarias que implementen acciones de prevención, protección, atención, sanción y recuperación

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al Gerente de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer la capacitación al personal sobre temas de habilidades blandas por la naturaleza de usuarios que asisten en busca de apoyo.
- ✓ Se recomienda al Gerente de Recursos Humanos, que el personal que sea contratado para el Centro de Emergencia Mujer, tengan experiencia en el tratamiento y atención de casos por la naturaleza de los usuarios que acuden en busca de orientación y ayuda.
- ✓ A los especialistas capacitarse a conocer ampliamente los protocolos de servicio de atención para casos de violencia física y psicológica, por las características del usuario beneficiario.
- ✓ A los profesionales que trabajan en el Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, Coordinen acciones y campañas como medios de prevención de ante la violencia que existe en su contexto inmediato.
- ✓ A los especialistas del Centro de Emergencia Mujer que al momento de decepcionar la denuncia, proporcionar al usuario información clara, con vocabulario sencillo y de fácil comprensión para internalizar al afectado sobre sus derechos que le asisten.
- ✓ A los especialistas del Centro de Emergencia Mujer explicar con frases sencillas o coloquiales el procedimiento que seguirá su denuncia de violencia familiar.
- ✓ A los especialistas del Centro de Emergencia Mujer promover campañas y/ charlas de prevención de la violencia familiar.

REFERENCIAS

- Bejarano, L. (2016), “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, 2016”.
- Condor B. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los Usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo- 2013.
[https://www.google.com/search?q=Condor%2C+BD.+\(2017\).+Influencia+de+la+calidad+del+servicio+en+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+Usuarios+del+gimnasio+Iron+Gym+Huancay](https://www.google.com/search?q=Condor%2C+BD.+(2017).+Influencia+de+la+calidad+del+servicio+en+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+Usuarios+del+gimnasio+Iron+Gym+Huancay)
- Estupiñan C. (2010). Diseño Interdisciplinario rol y perfil del Diseñador Gestor. 2010”- Palermo. Argentina. Recuperado de <http://www.palermo.edu>
- Garcia J. (2018). “Gestión de la calidad en los exámenes de admisión y su relación en el rendimiento académico en una universidad Privada”. Recuperada del portal Web <file:///C:/Users/User/Desktop/UCV/TESIS%20BURGA/TESIS%20VARIABE%20ADMISION.pdf>
- Hermida D. (2015). Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n°2. Cuenca.2014- Chile.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TE SIS.pdf>
- Monteiro F. (2015), “Satisfacción usuaria con el control de salud infantil e un centro de salud familiar en el año, 2015”. Recuperado de: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=4268D31A75407679981C18EB603F1778?sequence=1

Carbajal C. (2016), “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al ciudadano del Congreso de la República”.
Recuperado de:

Pérez J. y Gardey A. (2015), Definición Admisión, Recuperado de:
<https://definicion.de/admision/>

Pérez J. y Merino M. (2015), Definición Trabajo Social, Recuperado de:
<https://definicion.de/trabajo-social/>

Rojas J. (2015). “Un modelo de Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad. Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado. (2015).”
Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Salinas B. (2017); “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio Iron Gyn Huancayo, 2013”.

Sifuentes O. (2016), “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital Regional Docente de Trujillo”.

ANEXOS

Anexo 1: Fiabilidad de Instrumento Procedimiento Interdisciplinario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	26

Anexo 2: Fiabilidad de instrumento Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

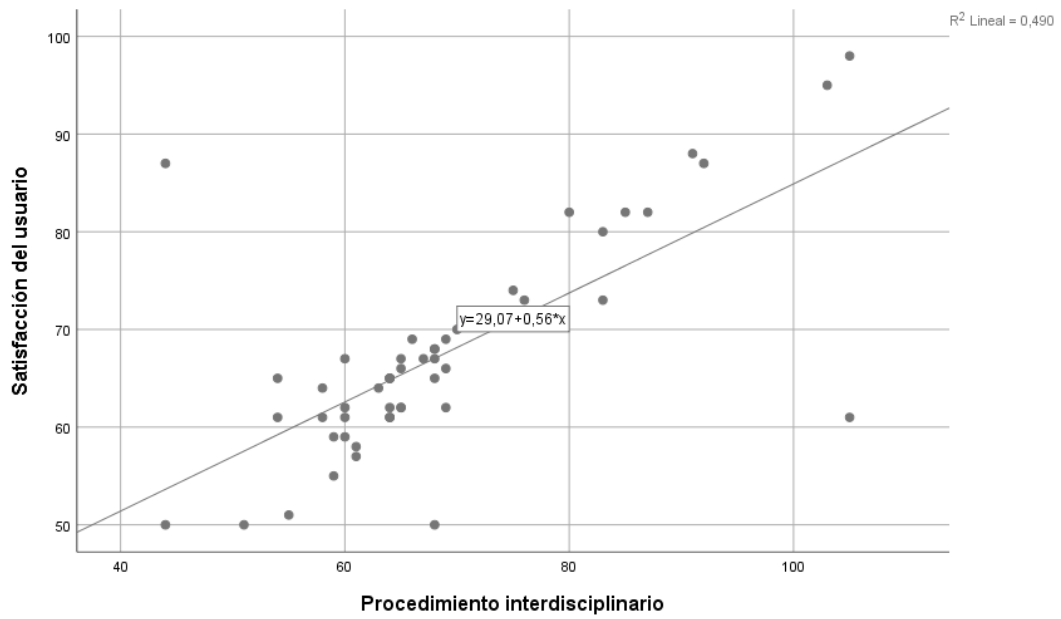
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	25

Anexo 3: Tabla de Dispersión Simple



INTERPRETACIÓN:

Gráfico de la relación de las dos variables graficas donde nos indica una relación lineal, cuya recta es una relación lineal

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Título: Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>¿Cuál es la relación del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación de admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019,</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p>	<p>Variable 1: Procedimiento Interdisciplinario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Admisión Identificar Situación de Violencia Urgencia de la Atención Registro de Datos</p> <p>Acompañamiento Psicológico Rapidez de Entrevista Nivel de intervención en crisis Evaluación de Riesgo Plan de Atención</p> <p>Trabajo social Seguimiento del Caso Evaluación de Estrategias Fortalecimiento Socio Familiar</p>	<p>Diseño de investigación: Mixta Descriptivo explicativo Transversal. Fenomenológico</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada – cuantitativa fenomenológica- cualitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo - explicativo</p> <p>Método de investigación: En campo, aplicativo</p>
	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Especificas</p>		
	<p>OE1: Determinar la relación de admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019,</p> <p>OE2: Determinar la relación del acompañamiento psicológico del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer,</p>	<p>HE1: Existe relación significativa entre admisión del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre el acompañamiento</p>		

	<p>La Contumaza, 2019.</p> <p>OE3: Determinar la relación de trabajo social del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.</p> <p>OE4: Determinar la relación del patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.</p> <p>OE5: Establecer el nivel del procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer Contumaza 2019.</p> <p>OE6: Establecer el nivel del procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer Contumaza 2019.</p> <p>OE7: Describir el nivel de conocimiento del constructo normativo de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p>	<p>psicológico del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza 2019.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre el trabajo social del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre patrocinio legal del procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p>	<p>Patrocinio legal</p> <p>Medidas de Protección Planteamiento de Demandas Seguimiento del Caso</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Calidad del Servicio</p> <p>Eficacia Eficiencia Desempeño profesional Cobertura</p> <p>Expectativa</p> <p>Eficacia Eficiencia Desempeño profesional Cobertura</p> <p>Empatía del Personal</p> <p>Eficacia Eficiencia Desempeño profesional Cobertura</p>	<p>Total de población 50 usuarios</p> <p>Población muestra 50 usuarios</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios para hallar relaciones entre variables - Cuestionario para encuestas guía de entrevista para las entrevistas estructuradas. <p>Método de análisis de datos SPSS MS EXCEL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista estructurada
--	---	---	--	---

	<p>OE8: Describir el nivel de conocimiento del constructo referencial de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p> <p>OE9: Describir el nivel de conocimiento del constructo teórico de los usuarios sobre el procedimiento interdisciplinario del centro de emergencia mujer, Contumaza, 2019.</p>		<p>Plazos</p> <p>Eficacia Eficiencia Desempeño profesional Cobertura</p>	
--	---	--	---	--

Anexo 5: Cuestionario Procedimiento Interdisciplinario

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

PROCEDIMIENTO INTERDISCIPLINARIO

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)
ADMISIÓN						
1	La entrevista se llevó a cabo en una sala silenciosa en lo posible aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable.					
2	Identificaron la situación de violencia					
	La distancia entre usted y la persona entrevistadora durante el desarrollo de la entrevista fue apropiada.					
3	Identificaron la urgencia de la atención					
4	Registraron sus datos adecuadamente.					
5	Derivaron de inmediato su caso al área correspondiente					
ACOMPañAMIENTO PSICOLOGICO						

6	Se Realizó una adecuada primera entrevista					
7	La profesional procedió a establecer la valoración de riesgo.					
8	Brindaron alivio a su estado emocional al momento de la entrevista.					
9	Facilitaron un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma.					
10	Brindaron información y orientación especializada frente a los hechos de violencia Relatados.					
11	Obtuvieron la cantidad justa de información, sin desviarse de su caso.					
TRABAJO SOCIAL						
12	Identificaron antecedentes de violencia.					
13	Formularon un caracterización del agresión y percepción que persona tenga respecto a el.					
14	Evaluaron su nivel de vulnerabilidad					
15	Realizo visitas a su hogar.					
16	Tomo declaraciones de vecinos para apoyar a su caso.					
PATROCINIO LEGAL						
17	Las Medidas de protección gestionada por el profesional legal					

	fueron rápidas.					
18	El profesional legal fue claro al explicar cuál será el procedimiento con respecto a su caso.					
19	El Acompañamiento legal fue continuo.					
20	El Acompañamiento legal fue oportuno.					
21	Se sintió protegido o amparado con respecto a su necesidad o requerimiento					

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

Anexo 6: Cuestionario 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)
CALIDAD DEL SERVICIO						
1	Siente que su problemática o necesidades han sido resueltas eficazmente por el personal del CEM.					
2	Siente que el personal del CEM, se preocupan por brindarle una adecuada atención.					
3	Se ha sentido satisfecho por la atención brindada por el personal del CEM en relación a otras instituciones públicas.					
4	Siente que el personal del CEM, han solucionado su problemática.					
5	El CEM, cuenta con la infraestructura y tecnología adecuada para la atención del usuario.					
EXPECTATIVA						

6	Siente que la información y/ orientación del Personal del CEM, para la realización de sus trámites han sido adecuados y claros.					
7	Considera que el personal del CEM, está calificado y/o capacitado para el cargo que desempeña.					
8	Sientes confianza en el personal del CEM, al acudir a realizar tus denuncias.					
9	Sientes que el personal del CEM, te ha facilitado los trámites para poder realizar tu denuncia oportunamente.					
10	El personal del CEM, ante un reclamo o queja, te ha solucionado eficientemente.					
EMPATIA DEL PERSONAL						
11	El personal del CEM, se muestra atento y amable al tomar tu denuncia.					
12	El personal del CEM, se muestra interés por atender tus denuncias dándole el trámite oportunamente.					
13	Sientes que el personal del CEM, acoge tus denuncias sin ningún tipo de discriminación, racial o de géneros.					
14	Sientes que el personal del CEM, se ha preocupado por resolver tu problemática oportunamente.					
15	Sientes que el personal del CEM, atiende con equidad e igualdad a los usuarios que acuden a realizar sus denuncias o					

	demandas.					
PLAZOS						
16	Tus denuncias y demandas has sido tramitadas cumpliendo los plazos legales.					
17	Has recibido respuesta a tus denuncias y demandas cumpliendo los plazos legales.					
18	Cuando has acudido a requerir información sobre tus demandas o denuncias te han indicado el plazo en la que debe ser resuelto.					
19	Sientes que el personal del CEM, se preocupa por resolver tus denuncias y demandas en los plazos de ley.					
20	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.					

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

Anexo 7: Cuestionario Procedimiento interdisciplinario y satisfacción del usuario

N°	Pregunta	Respuestas			
		Nada	Poco	Regular	Mucho
1	Conoce usted cuáles son sus derechos amparados por la constitución política del Perú				
2	Conoce usted la normativa que ampara su caso denuncia por violencia familiar.				
3	Conoce cuál es el procedimiento para entablar una denuncia de violencia familiar.				
4	Conoce usted a que se refiera o que normas contemplan y a quienes la ley 30364.				
5	Conoce usted si la ley 30364 vela por su protección de la mujer y los integrantes del grupo familiar eficazmente.				
6	Los operadores de justicia realizaron sus pericias psicológicas en tiempo idóneo a los respectivas juzgado y/o fiscalías.				
7	Los funcionarios del CEM han realizado adecuadamente los trámites documentarios para acoger su denuncia de violencia.				
8	Los operadores de justicia del cem han realizado eficientemente su ficha de valoración de riesgo.				
9	Considera usted que su documentación han sido remitidas oportunamente a los juzgados de familia o ministerios público para la emisión de sus medidas de protección.				
10	Los profesionales que le atendieron en el CEM al momento de interponer su denuncia la trataron con amabilidad y empatía.				
11	Haz sentido que los profesionales del CEM (admisionista, psicólogo, abogado y trabajador social) han trabajado en equipo y coordinadamente en el tratamiento de su denuncia				
12	Considera que al haber existido un trabajo coordinado entre los profesionales del CEM su				

	denuncia a surtido el efecto que usted esperaba.				
13	Siente que el trabajo realizado por los operadores del CEM sus medidas de protección han sido otorgados en plazos adecuados para salvaguardado su integridad.				
14	Considera que el CEM cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de las víctimas de violencia familiar				
15	Conoces cual es el procedimiento ante el incumplimiento de las medidas de protección y cuál debe ser el actuar de los miembros del CEM				

Anexo 8: Entrevista Estructurada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
Guía de Entrevista Estructurada**

Investigación: Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

1. ¿Cree usted que la normativa 30364 esta relaciona con los derechos fundamentales de la constitución políticas del Perú?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia realizan los trámites e informes necesarios para ser remitidos a los juzgados y éstas emitan las medidas de protección oportunamente?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que los profesionales conocen cual es el procedimiento ante el incumplimiento de las medidas de protección y cuál debe ser el actuar de los miembros del CEM?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia mujer realizan trabajo coordinado para agilizar el trámite de las denuncias y/o informes?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Crees tú que los profesionales del CEM contratados tienen las aptitudes y actitudes para la atención de las víctimas de violencia familiar?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Crees que los operadores de justicia del centro de emergencia mujer utilizan las herramientas operacionales y tecnológicas en el tratamiento y/o atención de una víctima de violencia?

.....
.....
.....
.....

8. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia han sido capacitados en temas sobre habilidades blandas?

.....
.....
.....
.....

Anexo 9: Autorización de la Institución



Contumaza, 15 de Noviembre de 2019

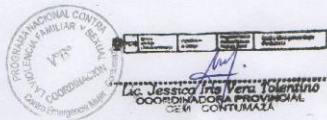
Señora: Alicia Burga Benguer

Aunto : Autorización para realizar trabajo de investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que mi coordinación autoriza a su persona realizar el trabajo de investigación titulada: "Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.", en la Institución a mi cargo

Sin otro particular quedo de Usted.

Atentamente:



Anexo 10: Entrevista Transcrita



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

1. ¿Cree usted que la normativa 30364 esta relaciona con los derechos fundamentales de la constitución políticas del Perú?

Si existe un contenido que se relaciona ya que en la ley 30364 define un enfoque de derechos humanos que nos permite identificar cuáles son los derechos que la población debe exigir si sufre violencia. Considera que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364

2. ¿Cree usted que sus operadores de justicia conocen y aplican adecuadamente las normas de ley 30364?

Han sido capacitados en violencia familiar y por el adecuado cumplimiento de metas y objetivos según el PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIONES DE LAS INTERVENCIONES DEL PNCVFS

3. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia realizan los trámites e informes necesarios para ser remitidos a los juzgados y éstas emitan las medidas de protección oportunamente?

Los especialistas están debidamente capacitados en tomar acción para remitir al poder judicial máximo a las 24 horas de tener conocimiento del caso.

4. ¿Cree usted que los profesionales conocen cual es el procedimiento ante el incumplimiento de las medidas de protección y cuál debe ser el actuar de los miembros del CEM?

El especialista legal conoce todos los aspectos para intervenir oportunamente para proceder penalmente en caso de incumplimientos de las medidas de protección.

5. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia mujer realizan trabajo coordinado para agilizar el trámite de las denuncias y/o informes?

Sí, porque al aplicar el primer filtro que es admisión verifica si es caso de violencia para luego pasar al segundo filtro que es psicología y evaluar la afectación psicológica para luego pasar a la trabajadora social quien mide el riesgo de violencia de la persona afectada para que finalmente el área legal haga el trámite que será ingresado al poder judicial.

6. ¿Crees tú que los profesionales del CEM contratados tienen las aptitudes y actitudes par la atención de las víctimas de violencia familiar?

Si porque ha sido capacitados y empoderados para la evaluación y control de los diferentes casos de violencia familiar.

7. ¿Crees que los operadores de justicia del centro de emergencia mujer utilizan las herramientas operacionales y tecnológicas en el tratamiento y/o atención de una víctima de violencia?

Si el PNCVFS brinda fichas de registro por cada hecho de violencia así mismo esa información a un sistema de información "SIRA" para que estos casos sean visualizados por los operadores de justicia nivel nacional.

8. ¿Cree usted que los profesionales del centro de emergencia han sido capacitados en temas sobre habilidades blandas?

Sí, porque según la guía del PNCVFS nos indica que a la hora atender a los usuarios debemos ser empáticos y asertivos.

Anexo 11: Validación de Experto

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 1

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Alicia Cristina Burga Benguer	Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
DR. ANDRES ENRIQUE RECALDE GRACEY	

Fecha: Trujillo 12 de noviembre del 2019


VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 2

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Alicia Cristina Burga Benguer	Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Ms. Rosales Mendoza, Lucy Esther	

Fecha: Trujillo 12 noviembre del 2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 3


APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Alicia Cristina Burga Benguer	Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Asi como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Talavera Cubas, Marco Antonio	

Fecha: Trujillo 12 de noviembre del 2019

RESULTADO DE EVALUACION DE LOS ITEMS DE CADA EXPERTO

NUMERO DE EXPERTOS	ITEMS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
2. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
3. Experto	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S

<p>Datos generales:</p> <p>E Mail: alpaec@hotmail.com</p> <p>Celular: 949943733</p> <p>Domicilio: Calle Yahuar Huaca N° 111 Urb. Santa María-Trujillo</p>	1. Experto
	Andrés Enrique Recalde Gracey
	Grado: Doctor
	Especialidad: Administración
<p>Datos generales:</p> <p>E Mail: rosalesmendoza22@gmail.com</p> <p>Celular: 938253013</p> <p>Domicilio: Urb. Los Jazmines Mz E lote 21 - Trujillo</p>	2. Experto
	Lucy Esther Rosales Mendoza
	Grado: Maestra
	Especialidad: Enfermera
<p>Datos generales:</p> <p>E Mail: mtalaverac7@Hotmail.com</p> <p>Celular: 935199762</p> <p>Domicilio: Urb. California J.J Ganoza N° 116 departamento 602 – Trujillo</p>	3. Experto
	Marcos Antonio Talavera Cubas.
	Grado: Maestro
	Especialidad: Abogado
Área de Investigación: Gestión pública	

APLICACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE HOLSTI

$$C = \frac{kM}{n_1+n_2+n_3}, \text{ donde}$$

k : Número de expertos

M : Número de coincidencias entre expertos

n_1 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 1

n_2 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 2

n_3 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 3

Substituyendo en la fórmula anterior

$$c = \frac{3(8)}{8+8+9} = \frac{24}{25} = 0.96$$

El coeficiente de fiabilidad del instrumento es de 96% muy buena

Teóricamente entonces podemos obtener respuestas como

Resultado de aplicar la formula Intervalo	Fiabilidad del Instrumento
< 0,20	Pobre
0,21 – 0,40	Débil
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Buena
0,81 – 1,00	Muy buena

Anexo 12: Evidencias Fotográficas





