



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas por
violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El
Salvador, 2019: Estudio comparativo**

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

AUTORA:

Br. Genoveva Cárdenas Tacza (ORCID: 0000-0003-2778-9817)

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Pérez Pérez (ORCID: 0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por la vida; a mi Madre por su amor y abnegación y a mis hijos, por acompañarme durante mi formación como magíster.

Agradecimiento

Al personal directivo, docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de enriquecerme profesionalmente y lograr el grado de magíster.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Variables	18
2.2.1 Operacionalización de las variables	19
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Resultados descriptivos	23
3.1.1 Centro de Salud Materno Infantil	23
3.1.2 Centro de Salud Mental	29
3.2 Prueba de normalidad	35
3.3 Prueba de hipótesis	36
IV. Discusión	39
V. Conclusiones	43
VI. Recomendaciones	46
Referencias	48
Anexos	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Instrumento	54
Anexo 3: Confiabilidad – Alfa de Cronbach	56
Anexo 4: Juicio de expertos	57

Anexo 5: Base de datos	63
Anexo 5: Autorización	67

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable nivel de satisfacción	19
Tabla 2	Distribución de la población de usuarias	19
Tabla 3	Juicio de expertos	20
Tabla 4	Confiabilidad Alfa de Cronbach	21
Tabla 5	Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Materno Infantil	23
Tabla 6	Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Materno Infantil	24
Tabla 7	Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Materno Infantil	25
Tabla 8	Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Materno Infantil	26
Tabla 9	Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Materno Infantil	27
Tabla 10	Distribución de niveles de la variable nivel de satisfacción – Centro de Salud Materno Infantil	28
Tabla 11	Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Mental	29
Tabla 12	Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Mental	30
Tabla 13	Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Mental	31
Tabla 14	Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Mental	32
Tabla 15	Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Mental	33
Tabla 16	Distribución de niveles de la variable nivel de satisfacción – Centro de Salud Mental	34
Tabla 17	Prueba de normalidad	35
Tabla 17	Comparación de niveles de satisfacción de usuarias	36
Tabla 18	Comparación de niveles de la dimensión tangibilidad de satisfacción de usuarias	36

Tabla 18	Comparación de niveles de la dimensión confiabilidad de satisfacción de usuarias	37
Tabla 18	Comparación de niveles de la dimensión capacidad de respuesta de Satisfacción de usuarias	37
Tabla 18	Comparación de niveles de la dimensión seguridad de satisfacción de Usuarios	38
Tabla 18	Comparación de niveles de la dimensión empatía de satisfacción de Usuarios	38

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Materno Infantil	23
Figura 2	Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Materno Infantil	24
Figura 3	Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Materno Infantil	25
Figura 4	Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Materno Infantil	26
Figura 5	Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Materno Infantil	27
Figura 6	Distribución de niveles de la variable nivel de satisfacción - Centro de Salud Materno Infantil	28
Figura 7	Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Mental	29
Figura 8	Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Mental	30
Figura 9	Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Mental	31
Figura 10	Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Mental	32
Figura 11	Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Mental	33
Figura 12	Distribución de niveles de la variable nivel de satisfacción - Centro de Salud Mental	34

Resumen

En el estudio realizado, titulado: *Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas por violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019: Estudio comparativo*, tuvo como objetivo: comparar el nivel de satisfacción de usuarias por violencia familiar, y responde a la problemática educativa de ambas instituciones. La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño comparativo, 180 usuarias, a quienes se les aplicó un cuestionario y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de Wilcoxon. Después de la contrastación de las hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -4,596 y un p-valor= ,000; con un 5,6% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 37,8% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Palabras claves: Satisfacción, tangibilidad, empatía, seguridad.

Abstract

In the study carried out, entitled: Satisfaction level of users treated for family violence in two Health Centers in Villa El Salvador, 2019: Comparative study, the objective was to: compare the level of satisfaction of users for family violence, and responds to the educational problems of both institutions. The research follows a quantitative approach, of a basic type, comparative design, 180 users, to whom a questionnaire was applied and for the hypothesis test the Wilcoxon was used. After contrasting the hypotheses, the following conclusion was reached: Yes, there is a significant difference in the level of satisfaction in users who are victims of family violence in two Health Centers in Villa El Salvador, 2019; having obtained a Wilcoxon value = -4.596 and a p-value = .000; with 5.6% at the very satisfied level in the users of the Juan Pablo II Maternal and Child Center compared to 37.8% at the very satisfied level in the users of the Mental Health Center.

Keywords: Satisfaction, tangibility, empathy, security.

I. Introducción

A nivel mundial, la satisfacción de las usuarias se establece como de los problemas primordiales afectando a diversas instituciones, ya que, por deterioro presentados por falta de la responsabilidad real en el personal, estableciendo unos de los perjuicios en los centros de atención que lleva al deterioro de la atención al usuario. De esta manera, se busca revertir dicha situación, es decir, diversos investigadores han abordado esta problemática teniendo en cuenta las razones de ello, y ver cuáles son las alternativas que den soluciones a favor del crecimiento institucional en beneficio de sus usuarios.

Al respecto Seclén y Darras (2005) afirmaron que, la satisfacción de usuario, es una característica de las conclusiones de las evaluaciones en los centros de salud, y efectiva atención. Esta característica ha venido creciendo en los últimos años, un elemento de evaluación al servicio de la salud. De esta manera se ha evidenciado un importante conversatorio en cómo puede emplearse métodos para su medición, es importante la participación del usuario para que ellos aporten soluciones a la organización.

En el Perú, esta problemática no se encuentra alejada de la realidad, siendo unos de los aspectos que preocupan y afectan al servicio de las instituciones perjudicando la satisfacción del usuario, generando malestar entre cada uno de ellos, los centros de salud están en el deber de prestar atención a todos los usuarios, realizando un trabajo eficiente que de beneficios a todos por igual.

Al respecto Huiza (2006), refirió que, orientar y el dar seguridad a los usuarios es por medio de la calidad, es un requerimiento fundamental para minimizar los riesgos al prestar el servicio de atención, esto lleva a la importancia de emplear un medio que gestione una buena atención en los centros de salud, es necesario ser supervisado y evaluado permanentemente de manera que garantice el servicio.

La documentación que arrojó el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP (2018), señaló a un grupo de 18 a 58 años, el 96% fueron mujeres y el 4% hombres los atendidos por caso violencia en la familia en las instituciones de salud, las mujeres fueron atendidas con 331 casos de violencia económica/patrimonial, con 42166 casos de violencia psicológica, 37507 casos de violencia física, y 3776 fueron los casos de violencia sexual, con un 58% los casos por violaciones sexuales.

Asimismo, el Ministerio de Salud (2017) en el desempeño de sus responsabilidades en el sistema salud estableció implementar las normas para dar atención a las mujeres en el caso de salud mental por las violaciones presentadas por su expareja o pareja. Esto dio paso a un importante mecanismo de gestionar y mejorar el servicio de atención de salud mental en todos los centros de salud en todo el territorio,

En la provincia de Lima, esta problemática persiste ya que muchos centros de salud no poseen trabajadores preparados para brindar un servicio óptimo y eficiente, que mantengan satisfecho a las personas que acuden al servicio,

En los Centros de Salud de Villa El Salvador, también continúa el problema pues, existe un 46,7% de satisfacción de las usuarias que sufren violencia familiar, por ello no es la más adecuada, debido a las deficiencias que existen en cuanto a su atención; que generando esto mucha incomodidad y malestar en cada uno de los usuarios que son mujeres que se encuentran en forma temporal en los centros de salud; donde no se les realiza un seguimiento al problema que se les ha presentado

El trabajo realizado, pretende comparar el nivel de satisfacción de las usuarias que son atendidas por violencia familiar en dos Centros de Salud, buscando identificar los factores que lo causan y los efectos que estos tienen en la satisfacción de las usuarias.

Entre los trabajos previos internacionales, se tiene: Borré (2015) realizó la tesis con el objetivo de evaluar la calidad percibida en la atención a los pacientes hospitalizados, estuvo basada en los planteamientos teóricos de Parasuraman. De tipo descriptivo, con una muestra de 158 pacientes, y concluyó: se estableció que las personas que acuden al servicio de salud reconocen en un 46% que la calidad de atención es mejor, de esta manera las personas que acuden a estos centros se sienten contentos y recomendarían a otros visitar los centros hospitalarios. El estudio aporta de manera directa en cuanto a la metodología utilizada, y para ello utiliza el tipo y diseño descriptivo simple y un cuestionario.

Aguilar, Aros y Cid (2015) elaboraron la tesis con el objetivo de determinar perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud. Se basó en los estudios de Parasuraman, y corresponde a una investigación carácter, cuantitativo, transversal, observacional y descriptiva, con una muestra de 351 usuarios, llegan a la siguiente

conclusión: existe en los usuarios un bajo grado de satisfacción (57%) en la asistencia al centro de salud de la Universidad de Chile. La investigación se relaciona de manera directa con la variable en estudio, así como también en el tipo y diseño de investigación que se utilizó en el estudio.

Hermida (2015) realizó la tesis que tuvo como objetivo de evaluar la satisfacción que se percibe ante el servicio prestado. De tipo básico y diseño descriptivo simple, una muestra de 287 usuarios, y se utilizó un cuestionario SERVQHOSP, y concluyó: se evidenciaron altos niveles de satisfacción (56%) con la atención general y personal. Traducido en un servicio óptimo, dependiendo del trato que recibe el personal del centro de salud, de esa manera satisface la atención a los usuarios.

Y entre los trabajos previos nacionales, se tuvo: Ruiz (2017) realizó la tesis con el objetivo de conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se basó en la teoría de Parasuraman. De enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño transversal, correlación de corte transversal; con una muestra de 367 usuarios de los servicios de Essalud, y se utilizó un cuestionario y concluyó: existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción por el servicio recibido, evidenciando unos resultados favorables en la eficiencia y la comunicación; con un rho de Spearman=0,543.

Díaz (2015) realizó la tesis con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención. De tipo básico y diseño correlacional, con una muestra comprendida por 368 usuarios, y se utilizó una encuesta adaptada al cuestionario Servqual de Parasuraman, y se concluye: se evidencia que el usuario externo posee insatisfacción al servicio que le prestan los trabajadores de la institución de salud, de esta manera, las respuestas de los usuarios refiriéndose a la satisfacción es 53% usuarios en salud están satisfechos y abarca las edades de 30 a 59 años, así también, da la existencia de un 46,6% usuarios insatisfechos correspondiente a la misma edad, también el 31,6% se muestran satisfechos y el 36,3% manifiesta insatisfacción al recibir el servicio.

Veliz y Villanueva (2015) realizaron la siguiente tesis con el objetivo de analizar la calidad que perciben los usuarios con los servicios recibidos en los centros de salud. De tipo básico y diseño descriptivo comparativo, una muestra de 120 usuarios, y se utilizó un cuestionario modelo Servqual. Los autores arrojaron las siguientes conclusiones: los

diferentes usuarios externos presentaron expectativas muy altas a las condiciones evaluadas a (6 puntos) probabilidades de máximas a (5 puntos) la calidad del servicio en el CERITS de chorrillos, lograron las perspectivas externas e internas (48%). La investigación brinda un gran aporte al estudio realizado, por cuanto coincide con la variable, su metodología e instrumento de colección de datos; asimismo, la muestra también pertenece al sector salud, lo que implica una relación directa.

Los investigadores refieren que la calidad de atención que perciben los pacientes con infecciones de transmisión sexual, tanto externos como internos es adecuado; sin embargo, hay algunos aspectos que se deben continuar mejorando para brindar servicios de calidad en forma integral. Este trabajo de investigación servirá como base para poder analizar cada una de las dificultades y poder adoptar alternativas de solución que permitan brindar servicios de calidad tanto a los pacientes internos como externos.

De la misma manera, con respecto a las definiciones de la variable satisfacción del usuario, Kotler (2009) refirió que: es la utilidad de productos o de los servicios que sean recibir, son niveles de ánimo en los individuos.

De esta manera, Zas (2012) afirma que, son los resultados de las etapas que comienzan en los individuos realmente concluyendo en el mismo, y de esa manera son fenómenos en los sentimientos de las personas, desde la manera de ser interpretando si existe o no. De tal modo, son acciones causada por resultados concretos valorados como afirmativos o que no sean, realizando intenciones para que consiga varios momentos de satisfacción o insatisfacción.

Williams (1994) que la satisfacción: es un significado primordial que mide la buena ejecución de este proceso dando noticias de los logros alcanzados de quienes lo proveen, valorando primordialmente a sus usuarios. La satisfacción es el grado de aceptación y sosiego que sienten los usuarios por el servicio que reciben. Este servicio debe ser óptimo y de calidad. Las instituciones deben esforzarse por brindar servicios con eficacia y eficiencia, motivando a todo el personal para su ejecución.

Así también se puede clasificar la satisfacción en cuanto a expectativas. Williams (1994) toma importancia en el vínculo entre creer y la conducta, las fuerzas de las creencias

de los objetos que tienen cualidades reflexionando sobre las acciones realizadas, determinantes en las actitudes de satisfacciones.

De la misma manera, el autor expresa que: en este estado están presente algunos aspectos psicosociales, en los que se creen por medio de lo que transcurre en algunas cualidades, expresado en términos en perspectivas, los valores, lo positivo, lo negativo, las comparaciones personales de manera los servicios estén en las practicas anticipadas, interviniendo en las personas los juicios de las creencias.

También la satisfacción en cuanto a atención, donde el buen servicio en cuanto a la atención es una problemática compleja por las relaciones en sus áreas, manifiesta Galán (1997), quien describe en el ambiente donde ocurre el servicio; las demandas, las ofertas, las etapas, las conclusiones y los impactos. De esa misma manera las evaluaciones se mencionan al terminar los pasos mencionados, percibiendo la satisfacción de los usuarios de los centros de salud es una manera de calificar la calidad de asistencia que reciben.

Este indicativo al recibir cambios importantes al pasar el tiempo, se puede presumir que los centros de salud están ofreciendo servicios de calidad, si hay resultados desfavorables este indicativo permite indagar las pocas evaluaciones en las áreas, si hay insatisfacción en los usuarios de los centros de salud, este esta lejano de ser el que es, dependiendo que nivel tenga la calidad son criterios personales de quien usa los servicios.

La valoración de la satisfacción, según Calva (2009), está referida a la satisfacción es un estado importante en la vida, es donde de determina lo afirmativo o lo negativo de esas acciones. Las informaciones de las evaluaciones satisfacen las necesidades de los usuarios de los servicios prestados, vinculándolo con dos etapas, el surgir de la necesidad y las conductas informativas, la cual han sido de poca ayuda al entendimiento general de la situación.

El autor consultado afirmó, que la valoración del cliente con referencia al grado de satisfacción que siente por los servicios recibidos es de suma importancia debido a que ellos son la principal razón de ser de la institución y los datos obtenidos permitirán mejorar los servicios brindados. Es necesario que las instituciones tomen conciencia sobre la importancia de conservar satisfechos a los clientes en función a los servicios brindados.

Kotler (2017) señaló que, es una etapa donde el individuo demuestra un buen comportamiento y hace comparación del servicio que recibe. Según el autor en consulta, la satisfacción del usuario, la satisfacción es el grado emocional percibido por el usuario, el cual no consiste únicamente en la preferencia racional sino va más allá. Por ello es importante que cada una de las instituciones brinde servicios de calidad pensando en los usuarios ya que ellos dan sentido al trabajo que se realiza y son la razón del quehacer institucional.

Entre los componentes de la satisfacción, Thompson (2007) expresó que, se establecen tres componentes importantes:

El rendimiento percibido: son los resultados esperados por los usuarios de los productos obtenidos, el desenvolvimiento en las entregas y su importancia.

Las expectativas: es el deseo que sienten los usuarios por lo que van a adquirir.

El nivel de satisfacción: Luego de la obtención del producto, los usuarios desean experimentar tres estados de satisfacción.

Insatisfacción: se refieren a que el los productos adquiridos por los usuarios no cumplieron las expectativas.

Satisfacción: manifiesta de manera afectiva el usuario estar complacido por el producto obtenido.

Complacencia: es cuando los desempeños adquiridos exceden lo esperado.

De tal manera: las organizaciones promocionan productos a los usuarios para que se sienten agrados prometiéndoles más de lo recibido.

El autor sostiene que la satisfacción del cliente se da en función a tres elementos claves los cuales deben estar siempre presentes en toda institución, estos son: El rendimiento percibido, el cual se encuentra referido al desempeño que realiza cada uno de los empleados y el cual es reflejado en cada una de sus acciones; las expectativas, son aquellas esperanzas que poseen los usuarios , los cuales importante captar y tratar de cubrirlas; los niveles de satisfacción, el cual es un elemento clave ya que se encuentra en función al producto o servicio final que el usuario adquiere el cual debe ser satisfactorio para tenerlo como cliente permanente.

Entre los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, Thompson (2007) señaló:

Por lo común cuando los usuarios se sienten complacidos logran hacer de nuevo la compra, las empresas obtienen sus beneficios, sus lealtades, y por tal motivo las empresas en tal posibilidad vuelven a venderle y le ofrecen nuevos productos para el mañana.

El usuario al sentirse satisfecho manifiesta a otros su experiencia con el producto adquirido, de esta manera las empresas tienen del usuario una buena referencia y lo comunican con el entorno que lo rodea.

Los usuarios al sentirse atendidos de manera eficaz por la empresa. Echa a un lado la empresa que le sigue, mostrando seguridad y confiando en el servicio que le fue prestado.

El autor afirma que es importante lograr la satisfacción total de los clientes, los cuales poseen beneficios importantes para la institución y para los clientes mismos, estos son: El primer beneficio es conservar satisfecho en todo momento al cliente y para ello todo el personal debe sumar esfuerzos por lograrlo y así conservarlo como cliente o usuario permanente, el segundo beneficio se encuentra en función a que un cliente satisfecho hace publicidad gratuita y recomienda a otros por los servicios brindados por la institución y el tercer beneficio es gozar de la preferencia de los clientes satisfechos y ganar un sitio en el mercado laboral.

A la vez, la satisfacción del consumidor, según Medianera, Casarotto, y Pentiado (2010), sostuvieron que los consumidores al sentirse satisfechos cumplen medidas adicionales relativas a la buena calidad de los servicios, y se encuentra de manera afectiva vinculada a la honestidad de los usuarios dentro del mercado, la manera de medir la satisfacción en quien consumen los productos es importante esto ayuda a valorar la parte económica y lo que se tiene que invertir. Es importante que los trabajadores de una institución, busquen en forma permanente la satisfacción de los usuarios y ello se logra en función a los servicios que brinda cada trabajador de una organización, sin importar el área o la jerarquía que tenga. Todo el personal debe esforzarse en todo momento por brindar una atención esmerada a sus usuarios.

Asimismo, entre los factores en el logro de la satisfacción, Sciarroni (2013) afirmó que se debe considerar lo siguiente: compromiso con un servicio de calidad: todos los individuos de las empresas tienen el deber de elaborar experiencias para sus consumidores; conocimiento del propio producto o servicio: emplear ideas concretas que den confianza al consumidor de usar efectivamente los productos; y conocimientos de los propios clientes:

tener en cuenta las necesidades de los usuarios para que se enfoquen en los servicios; brindar la atención de manera respetuosa y alegre: es importante mantener contacto con los clientes de manera directa por medio de sus redes sociales personales; nunca se debe discutir con los clientes: mantener una adecuada relación no dando siempre la razón, si resolver las dificultades que se presente.

Así como también según el autor: no hacer esperar a un cliente: los usuarios regularmente quieren solución de manera inmediata a sus necesidades, por eso es primordial una buena relación; dar siempre lo prometido: al fallar es estos aspectos puede traer retiro de los usuarios; asumir que los clientes dicen la verdad: los usuarios en ocasión no transmiten verdades. Puede existir dudas en ellos; enfocarse en hacer clientes antes de ventas: tener al consumidor presente hacerlo sentir importante; la compra debe de ser fácil: brindar al consumidor facilidades para adquirir sus compras por medio del sistema tecnológico.

Existen diversos factores los cuales son necesarios que las instituciones lo tomen en cuenta para conservar satisfechos a cada uno de los usuarios. Estos factores son los siguiente: Brindar un servicio de calidad, conocer lo referente al producto o servicio ofrecido, conocer a los usuarios o clientes, tratarlos con amabilidad y brindarles buen trato, escucharlo y ser empático, ser atento y atenderlos con prontitud, brindarles lo ofrecido, escucharlos y asumir la veracidad en lo que afirman, tomar más atención al cliente como persona que por sus compras, brindar un trámite ágil para realizar las compras.

Con respecto a la violencia familiar, Álvarez (1996) se refirió a tratos inadecuados aplicando en todo ámbito de la vida teniendo bajo responsabilidad a los niños y adolescente. De esta manera, el maltrato en el grupo familiar son acciones que se emplean dentro y fuera del entorno aplicando tratos inadecuados a los miembros, tanto en lo físico y psicológico, sembrando tensión en todo momento.

El Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2003) indicó que los problemas en el entorno familiar se manifiestan por los caracteres diferentes, evidenciando el manejo poco de los conceptos. Según Flora Tristán, para el ente de justicia manifiesta que la ley de apoyo a estas cosas no es suficiente necesitan más apoyo, se emplean con ineficacias al momento de apresar al maltratador, reflexionan que esas medidas son poco drásticas al momento de ponerla en práctica, de esta manera hay quejas de las víctima manifestando que no son

atendida con premura en los centros de atención, señalando tratos inadecuados por los prestadores de servicios, no dando soluciones al momento,

De acuerdo al Serqval, teniendo como dimensiones de la satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar:

Dimensión 1: Tangibilidad. Velásquez (2011) indica representar las instalaciones, en lo físico, los trabajadores, y el recurso de comunicación. Expresa este autor, que los componentes tangibles se refirió a todos los recursos necesarios que den una mejor atención a los servicios que prestan. De esta manera, son ubicaciones que permiten acceder a un conjunto de recursos que ayudan a hacer más cómodo la utilidad de los servicios. Recursos materiales. Velásquez (2011) señaló es lo concreto a las estructuras y el equipo necesario para la práctica y guiar al camino de la satisfacción a la sociedad en general. Los recursos materiales según el autor, son aquellos elementos necesarios que se requiere para poder prestar adecuadamente los servicios que se brindan a los usuarios. Estos recursos materiales lo forman los instrumentos, infraestructura y cada uno de los equipos que se utilizan para realizar las atenciones.

Dimensión 2: Confiabilidad. Velásquez (2011) señala que: son destrezas que emplean los servicios cumplidos de manera honesta y diligente. La confiabilidad son conocimientos que permiten señalar los problemas, minimizan los riesgos buscando solucionar las diferentes dificultades que se presenten, mejorar las etapas innovadoras en lo tecnológico y la capacitación de los trabajadores con pasos importantes, así como también surtir la parte de los insumos, la confianza es clara un elemento primordial que brinda seguridad de un producto, asegurando un adecuado y eficaz rendimiento al momento de prestar un servicio. En otro sentido, la fiabilidad necesita conceptualizar las metas y los logros que son: establecer si los sistemas han alcanzados niveles concretos de desenvolvimiento, concluir en que vía se encamina las fuentes para obtener resultados provechosos, meditar los alcances de las estimaciones por los procesos mayores credibilidades.

Servicio y satisfacción del cliente. Velásquez (2011) afirma lo siguiente, regularmente los usuarios no dan respuestas del producto hasta que lo consume, de esa manera, los servicios obtenidos son componentes que dan diferencias a los servidores con respecto a sus competencias, ser competitivo es de suma importancia y copiar estas estrategias no es nada fácil. El autor en consulta refiere que los servicios que presta la

entidad deben ser de calidad. Es importante que al cliente se le brinde la atención debida desde el momento que hace su ingreso hasta el momento en que se retira, es decir en todo momento se le debe brindar una atención personalizada y de calidad haciéndole sentir una persona valiosa e importante. es importante la satisfacción que percibe el cliente y en ello se debe trabajar para gozar de la preferencia del público usuario.

Atención brindada al cliente. Velásquez (2011) establece lo siguiente, en varias ámbito los productos son tan parecidos que los usuarios no reconocen de donde proceden por ser tan parecidos, las empresas que tienen competencias hacen dificultoso que lo clientes reconozcan sus productos poseyendo mucha similitud, es una de las estrategias para que los consumidores sigan comprando los productos que ofrecen las empresas, proponiendo lo que necesitan por medio de la atención brindada. Cada una de las instituciones que brindan servicio a los usuarios debe buscar brindar una atención adecuada a los usuarios o clientes. Esta atención debe realizarse de manera esmerada en cada una de las áreas. Es importante tener en cuenta que toda institución debe brindar el mejor servicio al usuario, porque depende de él.

Dimensión 3: capacidad de respuesta. Velásquez (2011) señaló de esta manera: capacidad para dar ayuda a los usuarios dando respuesta eficaz a sus necesidades. La satisfacción, son facultades de entendimientos de los rasgos y el producto o los servicios propios, que emplean estado de complacencia de los consumido, actuando así las impresiones de los consumidores, así mismo, las satisfacciones en los usuarios son aspectos concretos de los productos percibiendo la calidad.

Es importante tener presente que las satisfacciones no dependen solamente de la buena calidad sino también de los requerimientos deseados por los usuarios, cuando los servicios son optimo los usuarios quedan contentos con lo adquirido, si las necesidades de los usuarios con mínimas o si no posee manera de adquirirlo pueden también sentir satisfacción de recibir el servicio sea optimo o no.

La atención al cliente. Velásquez (2011) al respecto afirmó que, son estrategias empleadas por las empresas con miras a los mercados guiadas a mostrar las necesidades de los usuarios al adquirirla para complacerla, alcanzando de esa manera las posibilidades, de esta manera desarrollar satisfacciones a nuestros usuarios.

El autor afirma que la atención a los clientes debe de ser siempre adecuada y pertinente no dándole importancia a las situaciones económicas o socioculturales que posea las personas. Es de importancia laborar según las necesidades o posibilidades de los consumidores buscando siempre el servicio eficaz con la atención adecuada.

Dimensión 4: seguridad. Velásquez (2011) indicó que son competencia que atiende a los trabajadores, dando destrezas para crear confianza y seguridad, enlazando las dimensiones definidas en lo profesional, amabilidad y seriedad. Cada uno de los usuarios debe sentir confianza y seguridad por la entidad la cual le brindará un servicio. Es necesario que cada uno de los servicios que les brinde las instituciones sea bueno, adecuado y oportuno para así mantener un alto grado de conformidad por parte de los usuarios.

Velásquez (2011) manifiesta que, protagoniza el actuar más interesante en el área de buen servicio, es quien solicita de las organizaciones los recursos que necesitan valorando después las conclusiones, teniendo en cuenta a los individuos que adquieren los servicios, complaciendo sus requerimientos dependiendo sus aceptaciones en los mercados. Es importante tener preferencia con clientes o usuarios frecuentes, ya que serán ellos el soporte del desarrollo institucional en el del mercado laboral.

Dimensión 5: empatía. Velásquez (2011) hace referencia que son atenciones personalizadas a los usuarios mostradas por los intereses de las organizaciones, agrupando las opiniones de criterios, relaciones y en el entendimiento de los clientes. Algunos conocimientos de las conductas pueden tener desarrollo de buena manera, la buena relación, el incremento de honestidad y la generosidad. Así como también es importante destacar las sensibilidades, la buena orientación a los individuos algunos afectos de empatías, compasiones, y ternuras.

La motivaciones y las informaciones cumple funciones en la empatía, siendo guiada a aliviar las necesidades de otros individuos, dando paso a los informaciones referida a cómo debe valorarse la tranquilidad de todos los usuarios, se puede mencionar que los individuos son empáticos cuando escuchan con atención a las otras personas, opinando de buena manera y buscando solución a las diversas situaciones que se presenten, de esta manera tener empatía significa tener las capacidad de comprender a los demás individuos, esta es relevante al momento de la comunicación.

Es decir, la empatía, es un acto de sí mismo en los individuos, facultando el entendimiento de otras personas, de esta manera comprender las dificultades que obstaculizan, y poder ayudar de una manera valiosa.

Según, Velásquez (2011), por medio de las actitudes se muestra el hábito de servir y las conductas en los diferentes individuos por medio la cual los usuarios entran en contacto. De esta manera se integra la amabilidad general de las personas respondiendo las interrogantes, resolviendo las dificultades, ofreciendo informaciones amplias, distribuyendo los servicios a los otros usuarios, esto expresa impresión en el nivel de complacencia en las perspectivas de los consumidores.

El autor afirma que la cultura de servicio se refleja en cada una de las acciones y atenciones que recibe el usuario desde que ingresa a una institución. Es importante que cada uno de los empleados sea amable y tenga inteligencia emocional para poder atender con esmero y entusiasmo a los usuarios. Asimismo, es necesario que practiquen la empatía y el buen trato en forma permanente.

Asimismo, para la calidad de servicios en violencia familiar, Ambosio y Vilca (2009), señalaron que la calidad de servicio brindado por los organismos públicos, privados debe primar por encima de todo, ya que ello implica que el cliente o usuario quede satisfecho, como podemos empezar definiendo algunos aspectos:

Calidad. Son cualidades que se hacen observar perfectamente en las usuarias que son perjudicadas en el acoso familiar, por parte de las personas encargadas de la justicia. El Colegio de enfermeros de Perú (2008) señala: la calidad es la capacidad de los servicios brindado que dan complacencia a las dificultades de los clientes, comprendiendo la buena calidad la etapa que significa hacer bien las cosas permanentemente, esto da referencia a un grupo de actitudes que posee un individuo, en este caso los servidores de justicia, la nueva calidad también es orientada a diferentes elementos, es medible mediante procesos cualitativos, evaluar la óptima calidad del servicio de atención según la orientación que vislumbramos.

Calidad del servicio. El Colegio de enfermeros del Perú (2008) comprende la calidad del servicio como una forma de complacencia a los individuos, por lo que se considera necesario la siguiente información, la atención necesaria individualizada, permanente y eficazmente que brindan los servidores de servicios, relacionadas con los modelos definidos en el trabajo de calidad y responsabilidad.

Atención en casos de violencia familiar. Las instituciones del Estado, cuentan con protocolos de atención en situaciones de violencia familiar, que orienta al trabajador o servidor público a brindar un servicio a favor de los afectados. El MIMDES (2009) señaló que, el perfeccionamiento de los servicios que dan atenciones generales que contribuyen a la protección, a la restauración y acercamiento a la justicia por los individuos que son afectados por las situaciones de agresiones en el grupo familiar, elaboran actividades a prevenir la violencia en la familia, estableciendo acciones democráticas a las actitudes personales respetando los derechos humanos.

Asimismo, existen conceptos propios del estudio:

Capacidad de respuesta: aptitud positiva para brindar ayuda a los usuarios de manera óptima. (Velásquez, 2011).

Confiabilidad: destreza para emplear el servicio adecuado de manera confiable. (Velásquez, 2011).

Empatía: participación afectiva brindando atención personalizada por las organizaciones a los usuarios. Agrupando criterios acciones fáciles de comunicar, entendimiento de los consumidores. (Velásquez, 2011).

Satisfacción: son actitudes positivas de las personas comparaciones del desenvolvimiento adquirido de los productos según sus perspectivas. (Velásquez, 2011).

Satisfacción del usuario: estado positivo de un individuo que realiza comparación de los servicios o productos adquirido. (Velásquez, 2011).

Seguridad: capacidad de la atención de los trabajadores y destrezas para brincar confianza y tranquilidad. (Velásquez, 2011).

Tangibilidad: aspectos de las estructuras físicas, trabajadores y recursos de comunicación. (Velásquez, 2011).

El estudio se justifica, en los siguientes aspectos:

Justificación práctica. Todo trabajo investigativo debe de poseer metas bien concretas, de esta manera se deben precisar las atenciones que se adquieren en los conocimientos, de esta forma elaborar aportes importantes que contribuyan a realizar investigaciones en el futuro. Existe preocupación por evaluar la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar que reciben en los centros de salud y como ésta puede reflejarse en la percepción que tienen. Es de importancia colaborar en investigaciones que aborden el campo de la administración, fortaleciendo ciertas características que logren dar un servicio óptimo.

Este trabajo investigativo facilita indicadores resaltando los problemas en la variable de estudio, esta será de mucha importancia para tomar decisiones acertadas de manera que satisfagan a los usuarios víctima de la violencia familiar en dos centros de salud en villa el salvador. En estas instituciones se evidencian carencias en la satisfacción de usuarios por medio de sus diferentes dimensiones, de esta manera por medio de este trabajo investigativo se intenta establecer las diferencias en la satisfacción de los usuarios en dos centros de salud, de qué manera se genera y de qué manera se fomentan o no los conocimientos para brindar mejor servicio administrativo.

De la misma manera, se formularon los siguientes problemas: como problema general: ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019? Y problemas específicos: ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión tangibilidad entre las usuarias afectadas por la violencia familiar?; ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta entre las usuarias afectadas por la violencia familiar?; ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad entre las usuarias afectadas por la violencia familiar?; ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad entre las usuarias afectadas por la violencia familiar?; ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en las usuarias afectadas por la violencia familiar?

También se formularon hipótesis, y como hipótesis general: Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; asimismo, las hipótesis específicas: Existe

diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de confiabilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019

También se determinaron objetivos, y como objetivo general: Comparar el nivel de satisfacción de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; y los objetivos específicos: Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de las usuarias en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico, que según Carrasco (2009), permite el incremento de conocimiento acerca de las teorías y leyes de los fenómenos a estudiar, es decir, permite comparar los niveles de satisfacción de las usuarias por violencia familiar

Asimismo, el estudio obedece a un diseño descriptivo comparativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), obedece al siguiente diseño:

M ₁	_____	O ₁
M ₂	_____	O ₂

Dónde:

M₁ Usuarias del Centro de Salud Juan Pablo II

M₂ Usuarias del Centro de Salud Mental

O₁: Observaciones de las usuarias del Centro de Salud Juan Pablo II

O₂: Observaciones de las usuarias del Centro de Salud Mental

2.2 Variables

Definición conceptual

Son los resultados de las etapas que comienzan en los individuos realmente concluyendo en el mismo, y de esa manera son fenómenos en los sentimientos de las personas, desde la manera de ser interpretando si existe o no. (Zas, 2012)

Definición operacional

Acción de medición de la variable satisfacción de las usuarias, a través de las dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a través de sus escalas.

2.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable nivel de satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Apariencia de instalaciones			
	Equipamiento Personal Material de comunicación	1,2,3,4,	Totalmente en desacuerdo (1)	Insatisfecho [22, 51[
Confiabilidad	Servicio seguro	5, 6, 7, 8, 9	En desacuerdo (2)	Satisfecho [51, 81[
	Servicio confiable Servicio preciso		Indeciso (3)	
Capacidad de Respuesta	Predisposición Rapidez	10, 11, 12, 13	De acuerdo (4)	Muy satisfecho [82, 110[
Seguridad	Conocimiento	14, 15, 16, 17	Totalmente de acuerdo (5)	
	Cortesía Aptitud para dar confianza Seguridad			
Empatía	Cuidado Atención individual	18, 19, 20, 21, 22		

2.3 Población, muestra y muestreo

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población estuvo constituida por 90 usuarias del Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II y 90 usuarias del Centro de Salud Mental del distrito de Villa el Salvador, y están distribuidos según la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de la población de usuarias

Centro de Salud	Total
Juan Pablo II	90
Salud mental	90
Total	180

Nota: Padrón de visitas

La muestra fue censal, es decir comprende el 100% de la población, es decir 62 estudiantes de segundo año de educación secundaria de la Institución Educativa N° 7238

“Solidaridad Perú-Alemania” y 65 estudiantes de la Institución Educativa “República de Perú” de Villa el Salvador.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, y de acuerdo a Cook (2004), está destinada a la obtención de datos u opiniones impersonales de interés para el investigador, es decir, un recojo de datos individualmente.

Asimismo, como instrumento fue utilizado un cuestionario, que según Summers (1992), logra la medición de actitudes de manera individual en un contexto particular, y se le conoce como una escala sumativa por la puntuación de cada parte de la muestra

Ficha técnica 1

El instrumento fue un cuestionario, cuyos autores fue Parasuraman, Z.; y adaptado por Genoveva Cárdenas en el año 2019, se aplicó individual y tuvo una duración aproximada de 20 minutos y estuvo compuesta por 22 ítems, que comprende 5 dimensiones: Tangibilidad (4 ítems), confiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems), con una escala de valores: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), indeciso (3 puntos), de acero (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos); se aplicó a la usuaria por violencia familiar y permitió la evaluación de la satisfacción y expectativas de atención.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez. El cuestionario fue sometido a un juicio de expertos, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con criterios definidos para la validez, teniendo en cuenta la coherencia, pertinencia.

Tabla 3
Juicio de expertos

Nº	Expertos	Nivel de satisfacción de usuarias
1	Dra. Violeta Oncebay Pisconte	Aplicable
2	Mg. Fabiola Fernández Paredes	Aplicable
3	Mg. José Aliaga Alejo	Aplicable

Confiabilidad

Asimismo, se determinó la confiabilidad a una muestra piloto de 30 usuarias, que según Hernández *et ál.* (2014), es la consistencia estadística, es una proporción de la variabilidad verdadera respecto de la variabilidad obtenida; y por ser un instrumento politómico se utilizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 4
Confiabilidad Alfa de Cronbach

No	Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1	Cuestionario sobre nivel de satisfacción	22	0,923

2.5 Procedimiento

Luego de la aplicación del instrumento y posterior análisis e interpretación de los resultados, se procedió a la tabulación de datos, elaboración de tablas y figuras estadísticas con frecuencias y porcentajes; identificación de los niveles por variable y dimensiones, e interpretación de los resultados

2.6 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el software Excel, en la elaboración de tablas y figuras estadísticas; así como el SPSS 24 en la obtención de los resultados, utilizándose la prueba de Wilcoxon para la comparación de muestras.

2.7 Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio, se respetó la redacción y consignación de datos de acuerdo a las normas APA; asimismo, en la aplicación de los instrumentos, se respetó el anonimato de los integrantes de la muestra, así como la fidelidad de los resultados. De la misma manera, fueron citados todos los autores nacionales e internacionales en las fuentes bibliográficas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Centro de Salud Materno Infantil

Tabla 5

Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,4
Satisfecho	73	81,1
Muy satisfecho	13	14,4
Total	90	100,0

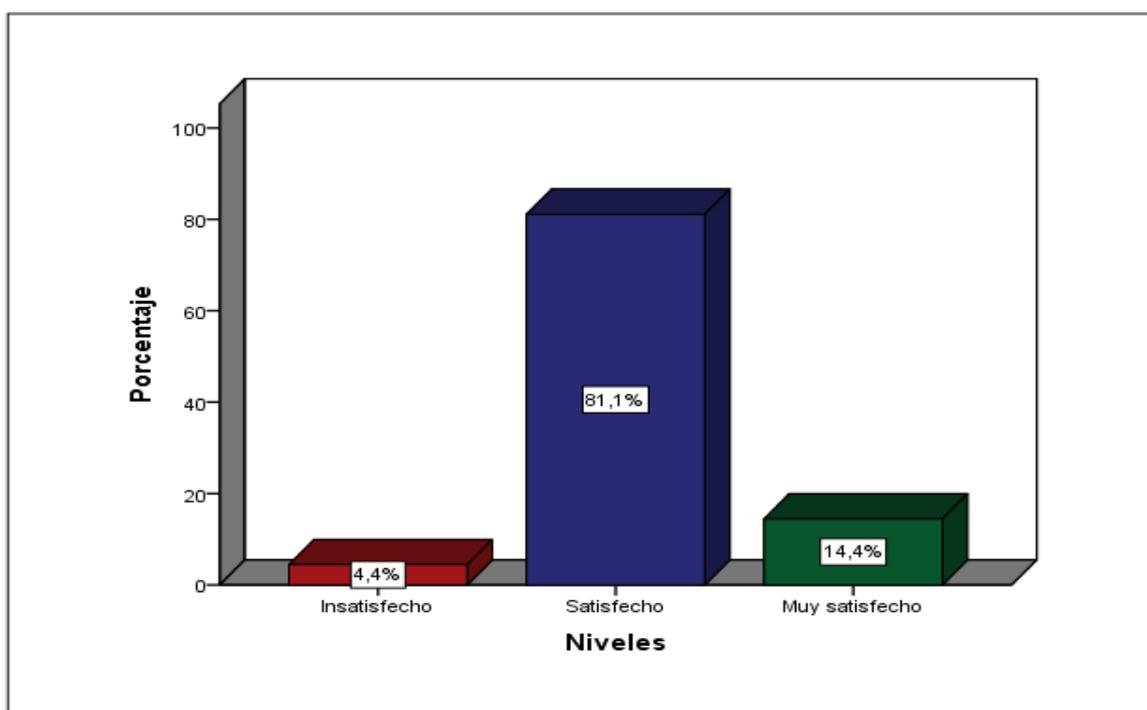


Tabla 1. Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 5 y figura 1 se observa que, con respecto a la dimensión tangibilidad, el 81,1% se encuentra satisfecho, el 14,4% muy satisfecho y el 4,4% insatisfecho|.

Tabla 6

Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	5	5,6
Satisfecho	78	86,7
Muy satisfecho	7	7,8
Total	90	100,0

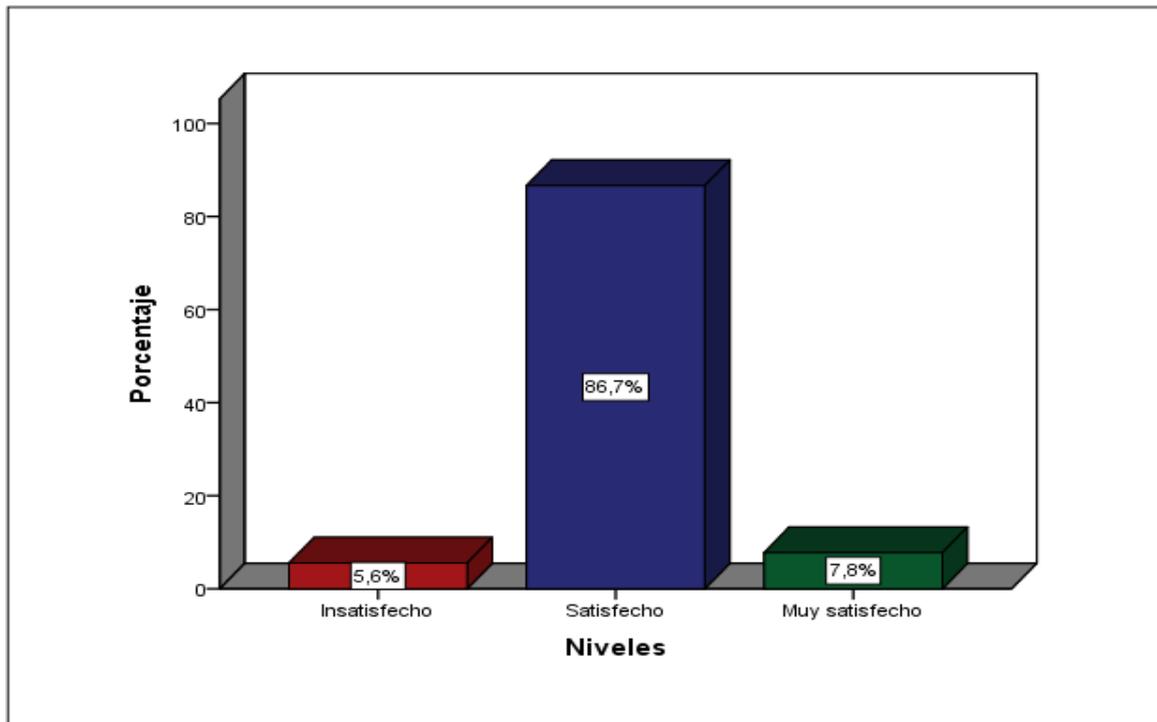


Tabla 2. Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, con respecto a la dimensión confiabilidad, el 86,7% de las usuarias por violencia familiar se encuentran satisfechas, el 7,8% muy satisfechas y el 5,6% insatisfechas|.

Tabla 7

Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	6	6,7
Satisfecho	70	77,8
Muy satisfecho	14	15,6
Total	90	100,0

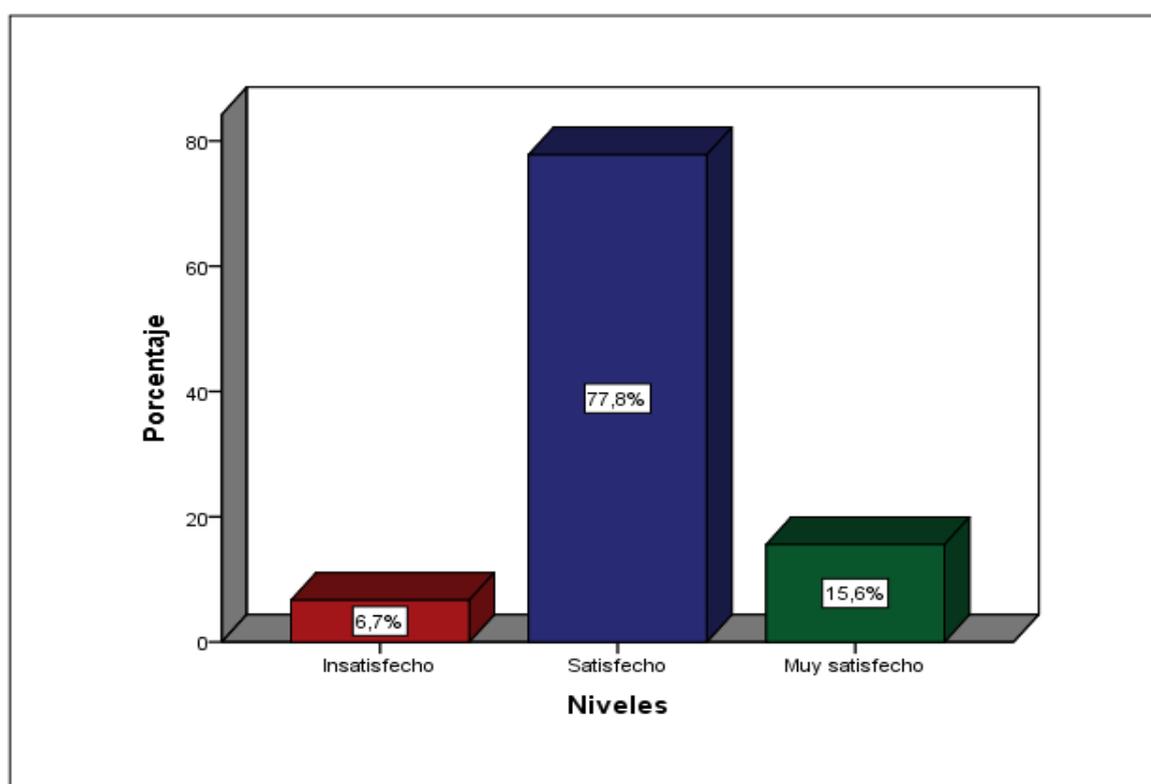


Figura 3. Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 77,8% se encuentra satisfecho, el 15,6% muy satisfecho, y el 6,7% insatisfecho.

Tabla 8

Distribución de niveles de la dimensión seguridad– Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	16	17,8
Satisfecho	71	78,9
Muy satisfecho	3	3,3
Total	90	100,0

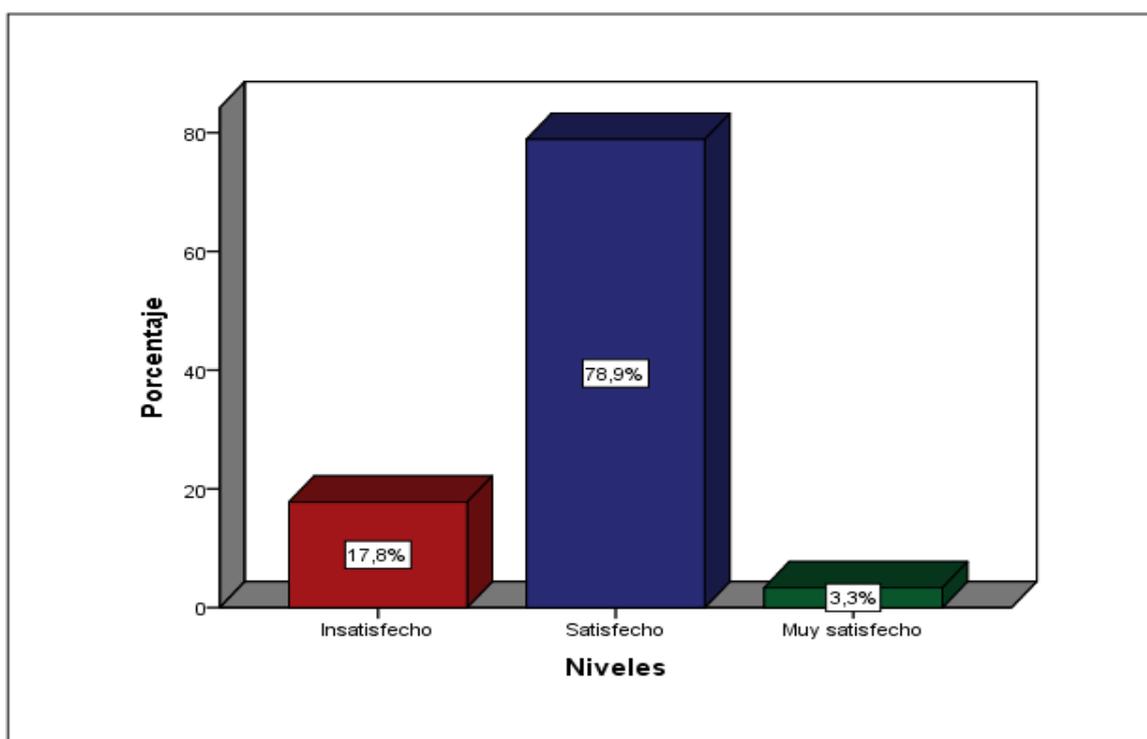


Figura 4. Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, con respecto a la dimensión seguridad, el 78,9% se encuentra satisfecho, el 17,8% insatisfecho y el 3,3% muy satisfechos, ante ello se puede afirmar que la mayoría de las usuarias se encuentran satisfechas en la dimensión seguridad sobre la atención en violencia familiar.

Tabla 9

Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	8	8,9
Satisfecho	79	87,8
Muy satisfecho	3	3,3
Total	90	100,0

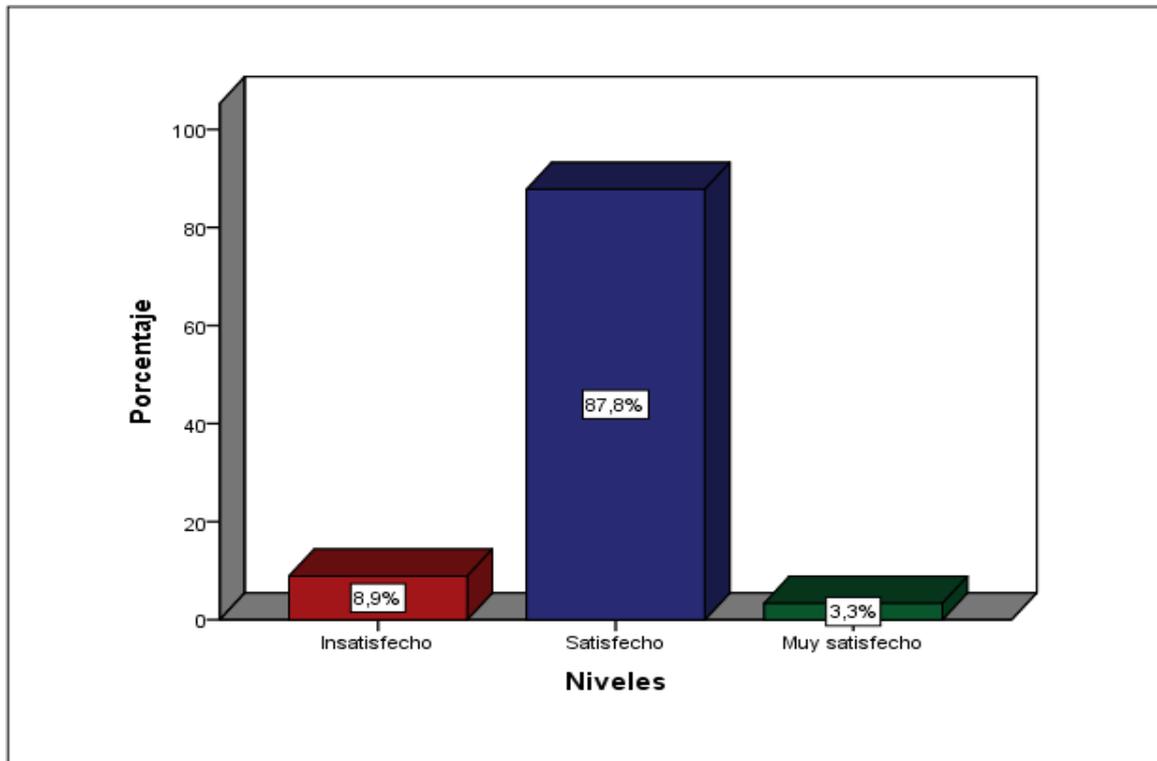


Figura 5. Distribución de niveles de la dimensión empatía– Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, con respecto a la dimensión empatía, el 87,8% se encuentra satisfecho, el 8,9% insatisfecho y el 3,3% muy satisfecho.

Tabla 10

Distribución de niveles de satisfacción de las usuarias– Centro de Salud Materno Infantil

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	0	0
Satisfecho	85	94,4
Muy satisfecho	5	5,6
Total	90	100,0

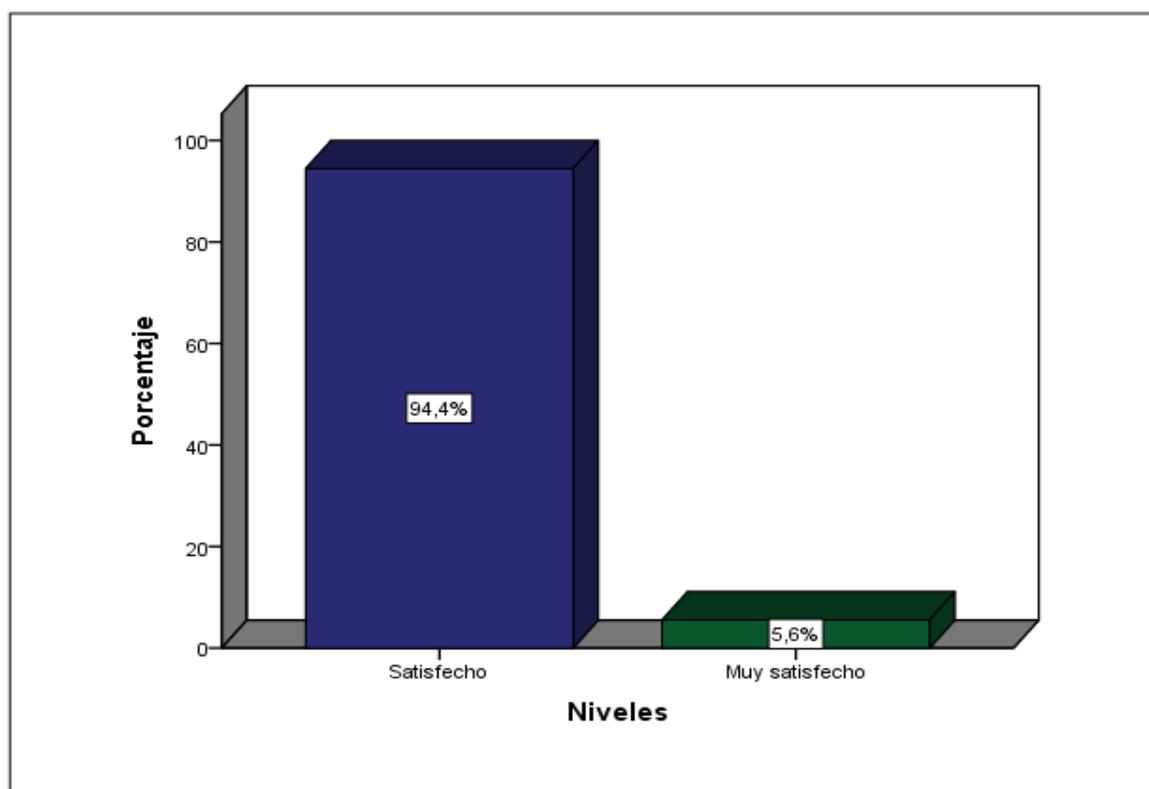


Figura 6. Distribución de niveles de satisfacción de usuarias– Centro de Salud Materno Infantil

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, con respecto a la variable niveles de satisfacción de las usuarias, el 94,4% se encuentra satisfecho y el 5,6% muy satisfecho.

3.1.2 Centro de Salud Mental

Tabla 11

Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	6	6,7
Satisfecho	40	44,4
Muy satisfecho	44	48,9
Total	90	100,0

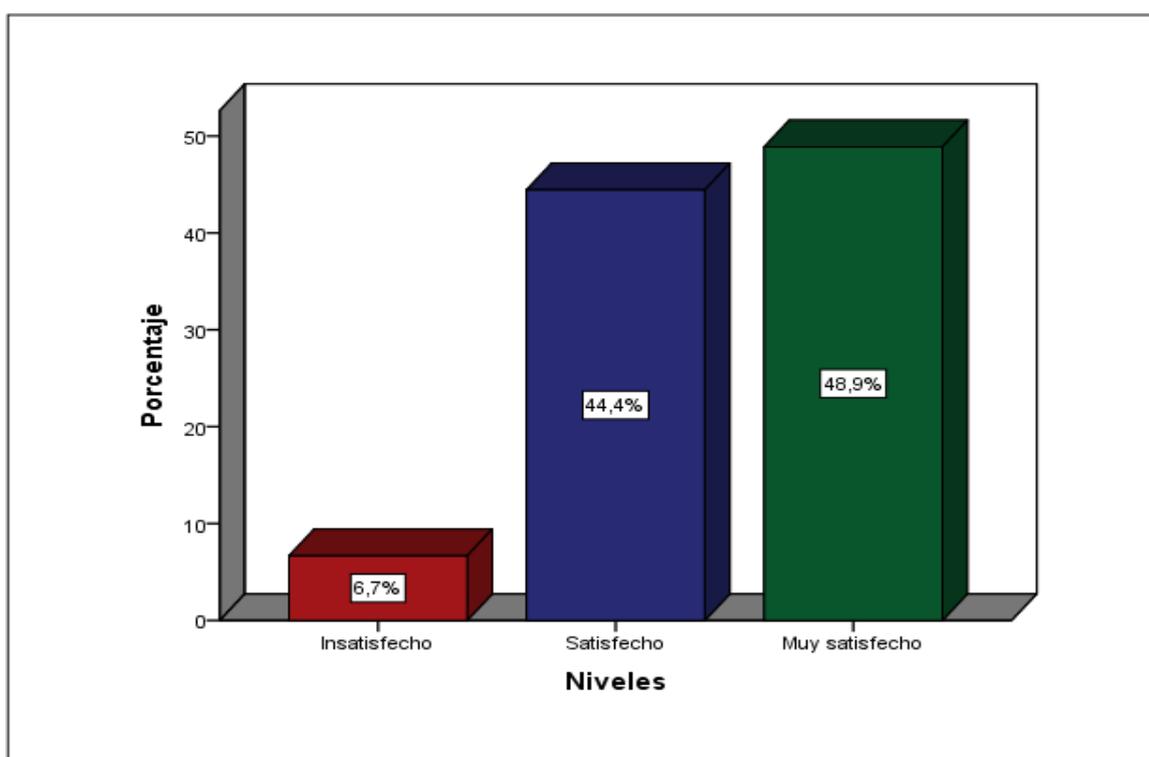


Figura 7. Distribución de niveles de la dimensión tangibilidad – Centro de Salud Mental

En la tabla 11 y figura 7 se observa que, con respecto a la dimensión tangibilidad, el 48,9% se encuentra muy satisfecho, el 44,4% satisfecho y el 6,7% insatisfecho, por lo tanto, se afirma que existe una prevalencia del nivel muy satisfecho de las usuarias.

Tabla 12

Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	6	6,7
Satisfecho	32	35,6
Muy satisfecho	52	57,8
Total	90	100,0

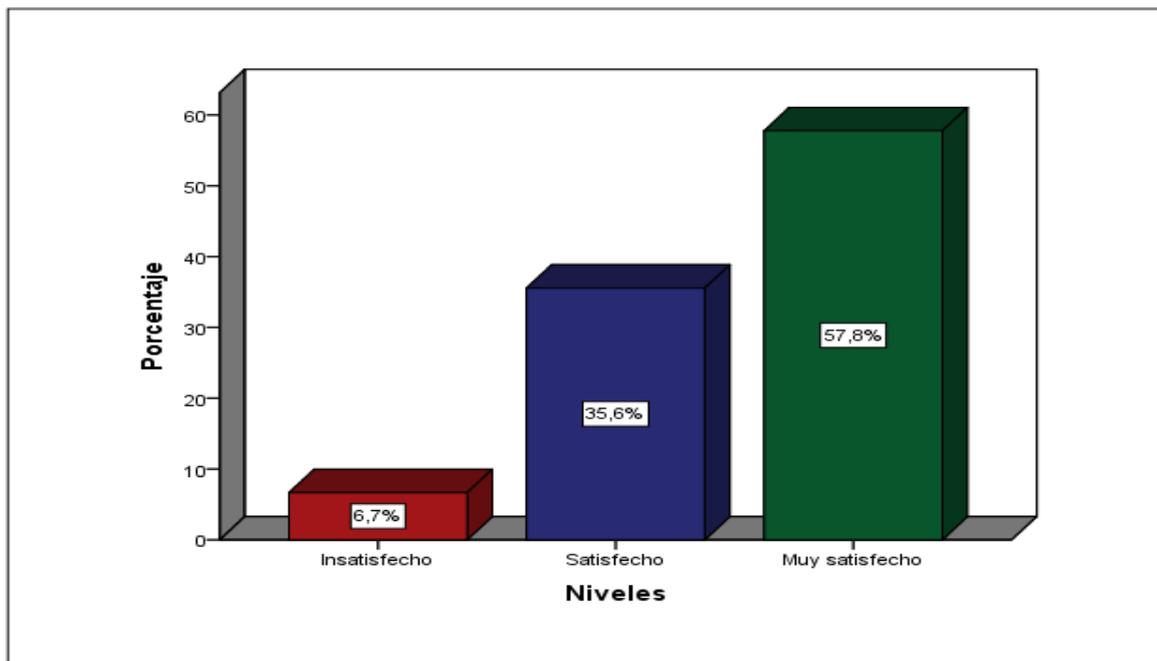


Figura 8. Distribución de niveles de la dimensión confiabilidad – Centro de Salud Mental

En la tabla 12 y figura 8, con respecto a la dimensión confiabilidad, el 57,8% se encuentra muy satisfecho, el 35,6% satisfecho y el 6,7% insatisfecho.

Tabla 13

Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	5	5,6
Satisfecho	39	43,3
Muy satisfecho	46	51,1
Total	90	100,0

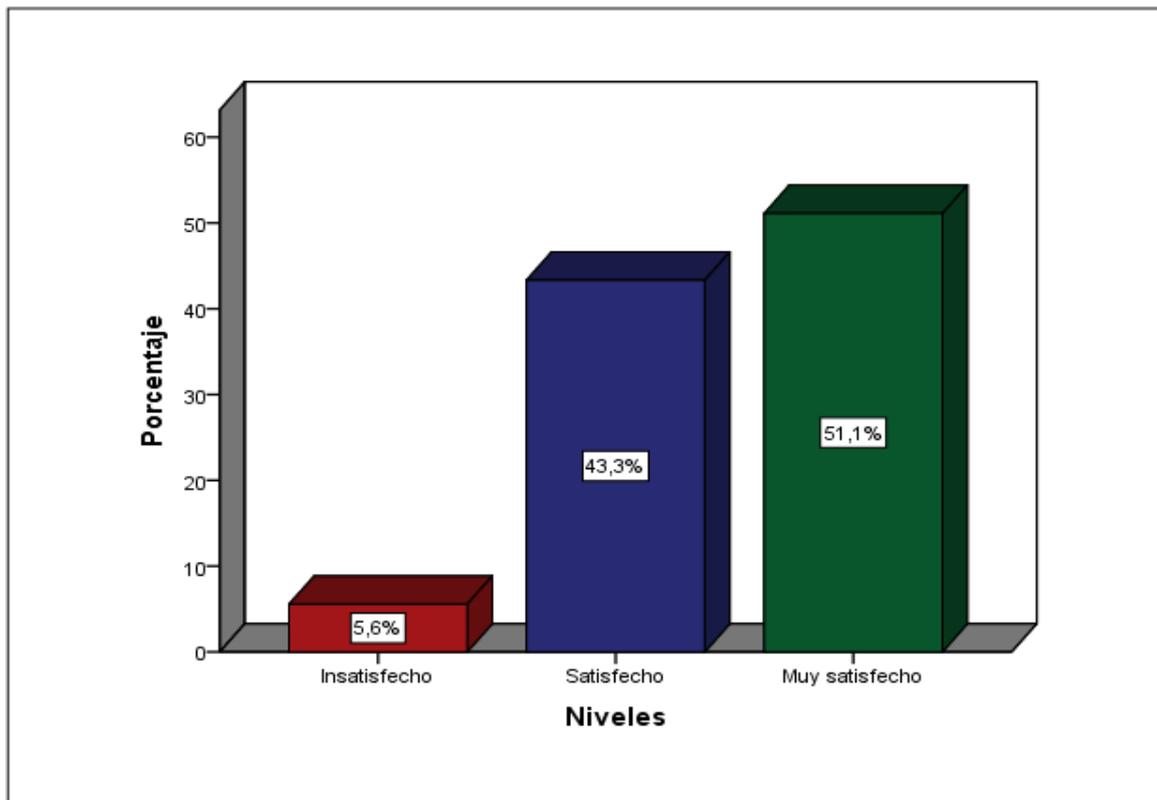


Figura 9. Distribución de niveles de la dimensión capacidad de respuesta – Centro de Salud Mental

En la tabla 13 y figura 9 se observa que, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 51,1% se encuentra satisfecho, el 43,3% satisfecho, y el 5,6% insatisfecho.

Tabla 14

Distribución de niveles de la dimensión seguridad– Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,4
Satisfecho	50	55,6
Muy satisfecho	36	40,0
Total	90	100,0

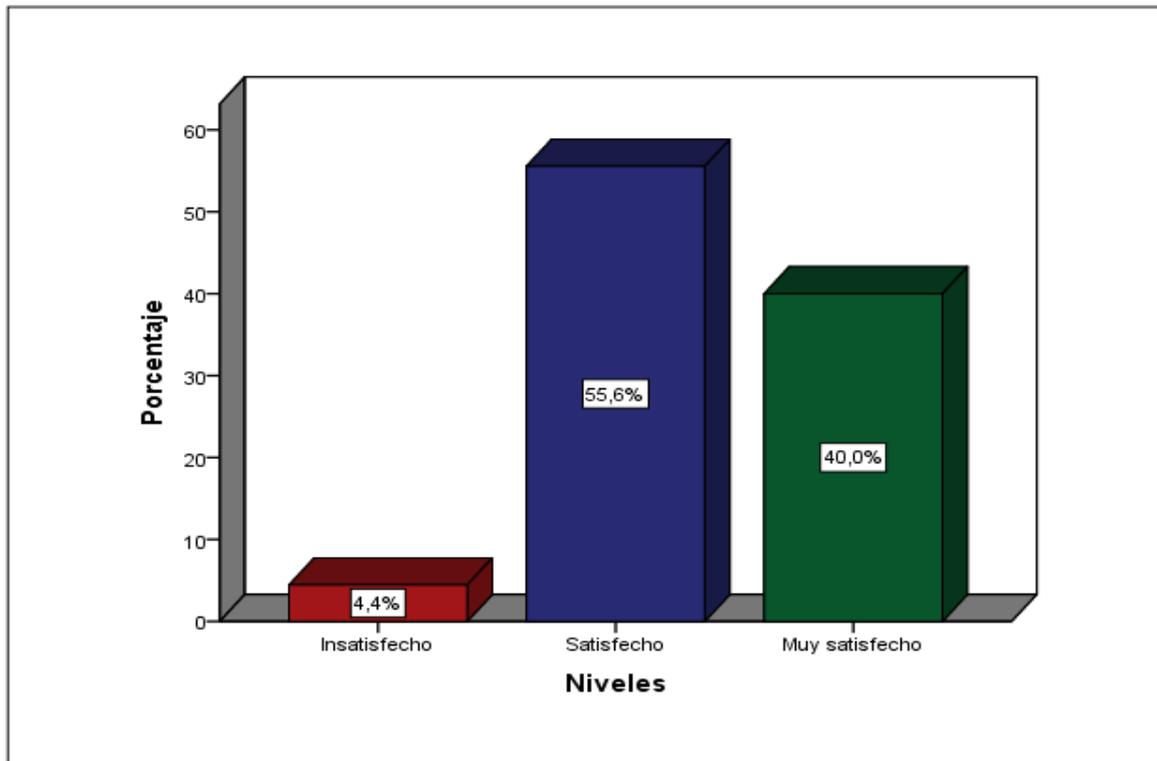


Figura 10. Distribución de niveles de la dimensión seguridad – Centro de Salud Mental

En la tabla 14 y figura 10 se observa que, con respecto a la dimensión seguridad, el 55,6% se encuentra satisfecha, el 40,0% muy satisfecha y el 4,4% insatisfecha.

Tabla 15

Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	8	8,9
Satisfecho	42	46,7
Muy satisfecho	40	44,4
Total	90	100,0

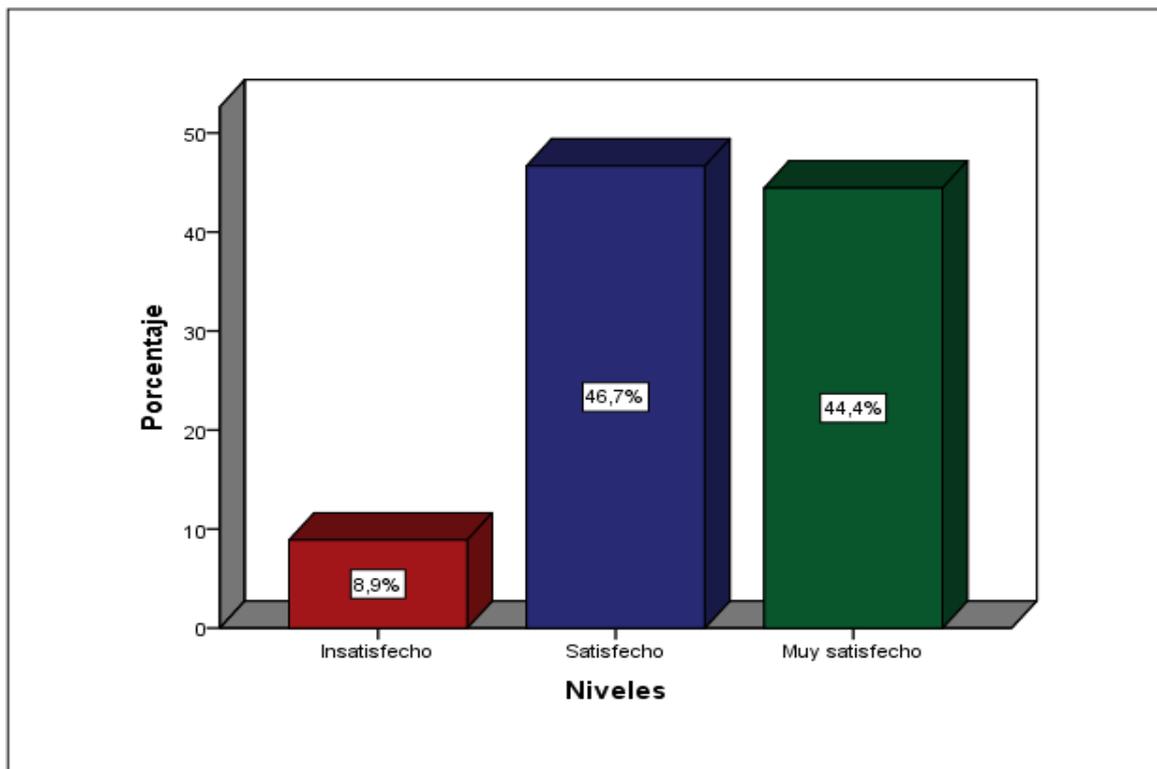


Figura 11. Distribución de niveles de la dimensión empatía – Centro de Salud Mental

En la tabla 15 y figura 11 se observa que, con respecto a la dimensión empatía, el 46,7% se encuentran satisfechas, el 44,4% muy satisfechas y el 8,9% insatisfechas.

Tabla 16

Distribución de niveles de satisfacción de las usuarias– Centro de Salud Mental

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	3	3,3
Satisfecho	53	58,9
Muy satisfecho	34	37,8
Total	90	100,0

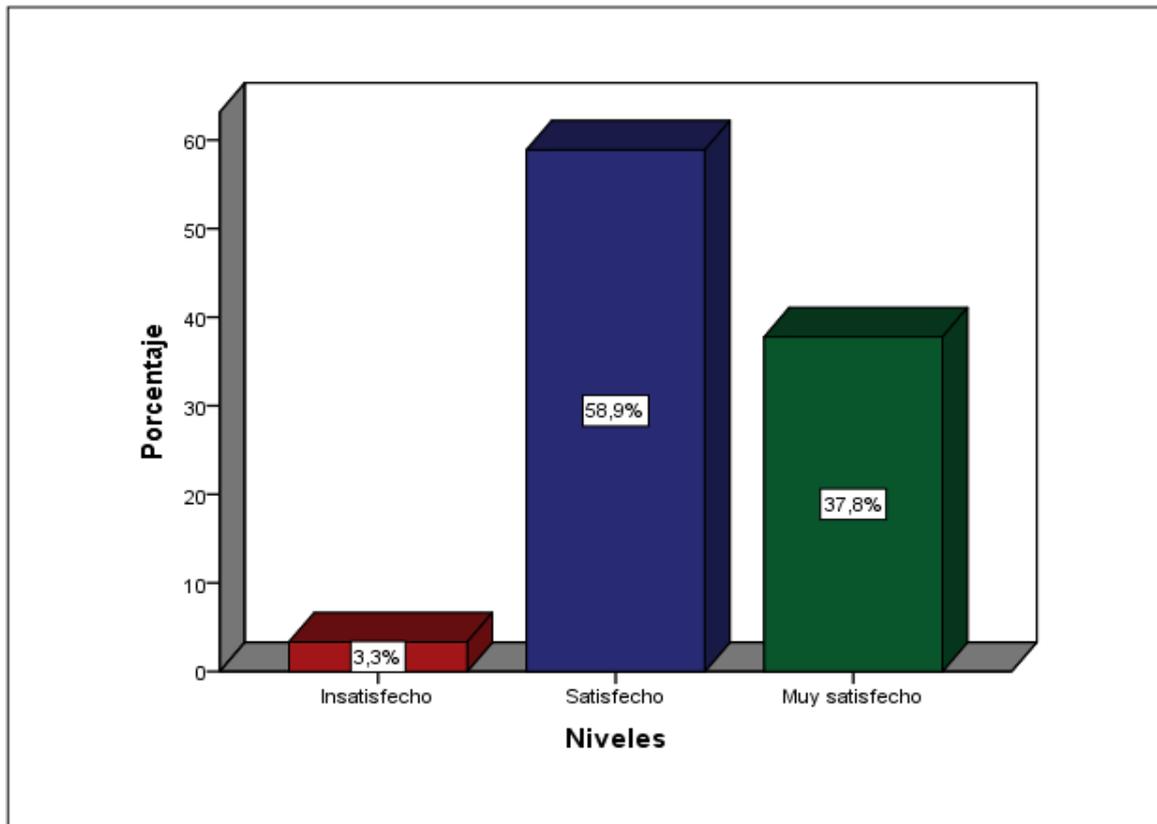


Figura 12. Distribución de niveles de satisfacción de usuarias– Centro de Salud Mental

En la tabla 16 y figura 12 se observa que, con respecto a la variable satisfacción de las usuarias, el 58,9% se encuentran satisfechas, el 37,6% muy satisfechas y el 3,3% insatisfechas.

3.2 Prueba de normalidad

Para prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov.

Planteo de hipótesis:

H₀ El conjunto de datos tiene una distribución normal

H_a El conjunto de datos no tiene una distribución normal

Si $p > 0,05$, acepta la hipótesis nula

Si $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Centro de Salud Mental	,063	90	,200*
Centro de Salud Materno Infantil	,153	90	,000

Los resultados de la tabla indican que la muestra del Centro de Salud Mental, tuvo un $p=0,200$ y el Centro de Salud Materno infantil, un $p=0,000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 18

Comparación de niveles de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	Prueba de Wilcoxon
Insatisfecho	0	3,3	Z= -4,596
Satisfecho	94,4	58,9	p= ,000
Muy satisfecho	5,6	37,8	

Como se observa en la tabla 18, se observa que los niveles de satisfacción de las usuarias, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -4,596 y un p=,000, por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Tabla 19

Comparación de niveles de la dimensión tangibilidad de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	Prueba de Wilcoxon
Insatisfecho	4,4	6,7	Z= -4,061
Satisfecho	81,1	44,4	p= ,000
Muy satisfecho	14,4	48,9	

En la tabla 19, se observa que los niveles de la dimensión tangibilidad, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -4,061 y un p=,000, por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Tabla 20

Comparación de niveles de la dimensión confiabilidad de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	
Insatisfecho	5,6	6,7	Z= -5,586
Satisfecho	86,7	35,6	p= ,000
Muy satisfecho	7,8	57,8	

Según la tabla 20, se observa que los niveles de confiabilidad de las usuarias, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,586 y un p= ,000; por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Tabla 21

Comparación de niveles de la dimensión capacidad de respuestas de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	
Insatisfecho	6,7	5,6	Z= -4,621
Satisfecho	77,8	43,3	p= ,000
Muy satisfecho	15,6	51,1	

De acuerdo a la tabla 21, se observa que los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -4,621 y un p= ,000; por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Tabla 22

Comparación de niveles de la dimensión seguridad de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	
Insatisfecho	17,8	4,4	Z= -5,211
Satisfecho	78,9	55,6	p= ,000
Muy satisfecho	3,3	40,0	

Según la tabla 22, se observa que los niveles de la dimensión seguridad, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,211 y un p= ,000; por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Tabla 23

Comparación de niveles de la dimensión empatía de satisfacción de usuarias

	Centro Materno Infantil n=90	Centro de Salud Mental n=90	
Insatisfecho	8,9	8,9	Z= -4,736
Satisfecho	87,8	46,7	p= ,000
Muy satisfecho	3,3	44,4	

Según la tabla 23, se observa que los niveles de la dimensión empatía, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,211 y un p= ,000; por lo tanto, se rechazó hipótesis nula.

IV. Discusión

Los resultados de la prueba de la hipótesis general, un Wilcoxon= -4,596 y un $p=,000$, que indica la existencia de diferencias significativas entre las dos muestras, que tiene semejanza con el estudio de Aguilar, Aros y Cid (2015) que concluyó la existencia en los usuarios un bajo grado de satisfacción (57%) en la asistencia al centro de salud de la Universidad de Chile; así como de Borré (2015) que estableció que las personas que acuden al servicio de salud reconocen en un 46% que la calidad de atención es mejor, de esta manera las personas que acuden a estos centros se sienten contentos y recomendarían a otros visitar los centros hospitalarios; y el estudio de Ruiz (2017) que llegó a la siguiente conclusión: existe directamente una relación entre la calidad de atención al cliente y satisfacción del usuario externo, evidenciando unos resultados favorables en la coeficiencia y la comunicación; con un rho de Spearman=0,543.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica 1, se halló que los niveles de la dimensión tangibilidad, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -4,061 y un $p=,000$; que tiene semejanza con el estudio de Díaz (2015) donde se útil; y los estudios de ó el cuestionario Servqual de Parasuraman, y concluye: se evidencia que el usuario externo poseen insatisfacción al servicio que le prestan los trabajadores de la institución de salud, de esta manera, las respuestas de los usuarios refiriéndose a la satisfacción es 53% de las personas que asisten a los centros de salud están satisfecho y abarca las edades de 30 a 59 años, así también, da la existencia de un 46,6% usuarios insatisfecho correspondiente a la misma edades, también el 31,6% se muestran satisfecho y el 36,3% manifiesta insatisfacción al recibir el servicio; y los estudios de Veliz y Villanueva (2015) que arrojaron las siguientes conclusiones: los diferentes usuarios externos presentaron expectativas muy altas a las condiciones evaluadas a (6 puntos) probabilidades de máximas a (5 puntos) la calidad del servicio en el CERITS en chorrillos lograron las perspectivas externos e interno (48%).

También con respecto a la hipótesis específica 2, los niveles de confiabilidad de las usuarias, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,586 y un $p=,000$; que se asemeja al estudio de Aguilar, Aros y Cid (2015) que se basó en los estudios de Parasuraman, y llegan a la siguiente conclusión: existe en los usuarios un bajo grado de satisfacción (57%) en la asistencia; y del estudio de Ruiz (2017) que llegó a la siguiente conclusión: existe directamente una relación entre la calidad de atención al cliente y satisfacción del usuario externo, evidenciando unos resultados favorables en la

coeficiencia y la comunicación; con un rho de Spearman=0,543; y del estudio de Borré (2015) que concluyó: se estableció que las personas que acuden al servicio de salud reconocen en un 46% que la calidad de atención es mejor, de esta manera las personas que acuden a estos centros se sienten contentos y recomendarían a otros visitar los centros hospitalarios.

De la misma manera, con respecto a la hipótesis 3, se halló que los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -4,621 y un $p= ,000$, y tiene semejanza con los estudios de Velásquez (2011) señaló de esta manera: capacidad para dar ayuda a los usuarios dando respuesta eficaz a sus necesidades, que señaló que la satisfacción, son facultades de entendimientos de los rasgos y el producto o los servicios propios, que emplean estado de complacencia de los consumido, actuando así las impresiones de los consumidores, así mismo, las satisfacciones en los usuarios son aspectos concretos de los productos percibiendo la calidad.

A la vez, con respecto a la hipótesis específica 4, los niveles de la dimensión seguridad, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,211 y un $p= ,000$; que se asemeja con el estudio de Hermida (2015), que concluyó: se evidenciaron altos niveles de satisfacción (56%) con la atención general y personal; traducido en un servicio óptimo, dependiendo del trato que recibe el personal del centro de salud, de esa manera satisface la atención a los usuarios; así como lo planteado por Velásquez (2011), quién indicó que son competencia que atiende a los trabajadores, dando destrezas para crear confianza y seguridad, enlazando las dimensiones definidas en lo profesional, amabilidad y seriedad.

Finalmente con respecto a la hipótesis específica 5, donde los niveles de la dimensión empatía, no presentan condiciones similares con valor en la prueba de Wilcoxon= -5,211 y $n p= ,000$; y tiene semejanza con la investigación realizada por Díaz (2015) que concluyó: se evidencia que el usuario externo poseen insatisfacción al servicio que le prestan los trabajadores de la institución de salud, de esta manera, las respuestas de los usuarios refiriéndose a la satisfacción es 53% de las personas que asisten a los centros de salud están satisfecho y abarca las edades de 30 a 59 años, así también, da la existencia de un 46,6% usuarios insatisfecho correspondiente a la misma edades, también el 31,6% se muestran satisfecho y el 36,3% manifiesta insatisfacción al recibir el servicio, y es respaldado por

Velásquez (2011) hace referencia que son atenciones personalizadas a los usuarios mostradas por los intereses de las organizaciones, agrupando las opiniones de criterios, relaciones y en el entendimiento de los clientes; donde algunos conocimientos de las conductas pueden tener desarrollo de buena manera, la buena relación, el incremento de honestidad y la generosidad. Así como también es importante destacar las sensibilidades, la buena orientación a los individuos algunos afectos de empatías, compasiones, y ternuras.

V. Conclusiones

Primera

Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -4,596 y un p-valor= ,000; con un 5,6% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 37,8% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Segunda

Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -4,061 y un p-valor= ,000; con un 14,4% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 48,9% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Tercera

Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de confiabilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -5,586 y un p-valor= ,000; con un 7,8% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 57,8% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Cuarta

Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -4,621 y un p-valor= ,000; con un 15,6% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 51,1% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Quinta

Sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019,

habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -5,211 y un p-valor= ,000; con un 3,3% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 40,0% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

Sexta

Sí existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019; habiéndose obtenido un valor Wilcoxon= -4,736 y un p-valor= ,000; con un 3,3% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en comparación con el 44,4% en el nivel muy satisfecho en las usuarias del Centro de Salud Mental.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Materno Infantil, utilizar de mejor manera sus recursos para brindar una mejor atención para que sus usuarias se sientan muy satisfechas por la atención recibida.

Segunda

Se sugiere a los directivos de los centros de Salud Materno Infantil y Salud Mental, darle mejor utilidad a la infraestructura, equipamiento y recursos humanos, así como una comunicación horizontal que permita a las usuarias de atención por violencia familiar una mayor satisfacción.

Tercera

Se recomienda a los directivos y personal del Centro Materno Infantil, se optimice en el servicio prestado haciéndolo más seguro, confiable y preciso y se logre una mayor atención en las usuarias por violencia familia.

Cuarta

Se sugiere a los directivos y personal de los Centros de Salud Materno Infantil y Salud Mental, actuar y brindar un servicio rápido y afectivo, que permita a las usuarias atendidas por violencia familiar, una mayor satisfacción.

Quinta

Se recomienda a los directivos y personal de los Centros de Salud Materno Infantil y Salud Mental, brindar una atención segura, donde las usuarias atendidas por violencia familiar, cortés, brindando confianza para una mayor satisfacción.

Sexta

Se sugiere a los directivos y personal de los Centros de Salud Materno Infantil y Salud Mental, brinden una atención empática, con cuidado de las usuarias y atención personalizada, tendiendo a una mayor satisfacción del servicio que reciben.

Referencias

- Aguilar, P.; Aros, G. y Cid, A. (2015). *Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile sede Valdivia, durante el 1º semestre del año 2014*. Universidad Austral de Chile.
- Álvarez, D. (1996). *Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana*. Persona, núm. 10, 2007, pp. 49-97 Universidad de Lima Lima, Perú
- Ambrosio, J. y Vilca, A. (2009). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Universidad de Huancavelica.
- Borré, Y. (2015). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados desarrollada en una institución de Servicio de salud Barranquilla, Colombia*. Universidad de Concepción, Chile
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Cuadernos de investigación II. Universidad Autónoma de México.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2003). *Programa de desarrollo rural*. Centro **Flora Tristán**. Lima.
- Cook, T. (2004). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata.
- Díaz, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca, 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Galán, E. (1997). *Satisfacción escolar y rendimiento académico*. Revista de Psicodidáctica, núm. 14, 2002. Universidad del País Vasco/Euskal
- 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*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Kotler, P. (2009). *Fundamentos de marketing*. México: Prentice Hall.

- Kotler, P. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación. México
- Medianeira, N.; Casarotto, N. y Penteado, D. (2010). *Satisfacción del cliente*.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP (2018). *Nivel de **satisfacción** de las personas que acuden a la DGA*. Lima: MIMP
- Ministerio de Salud (2017). ***Satisfacción del usuario** externo en los establecimientos de salud y servicios médicos*. Lima: Minsa.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1998). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality*.
- Ruiz, R. (2017) *Calidad de la atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud 2 ll, Tarapoto, San Martín, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Sciarroni, R. (2013). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado de http://calidadgestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. An. Fac. med. v.66 n.2 Lima abr./jun. 2005
- Summers, G. (1992). *Medición de actitudes*. México: Trillas
- Thompson, J. (2007). *Handbook of eating disorders and obesity*. New York: Wiley.
- Velásquez, C. (2011). *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología*. Universidad de Antioquia
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2015). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que perciben en los centros de referencias para infecciones de transmisión sexual del DISA 2 Lima Sur*, para optar el grado de magister en gerencial social en la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Williams, B. (1994). *Patient satisfaction: A valid concept?* Soc Sci Med, 38, pp. 509- 516.
- Zas, B. (2012). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas. La Habana: Cuba.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción en usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019: Estudio comparativo

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																											
<p>Problema general ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>Objetivo general Comparar el nivel de satisfacción de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>Hipótesis general Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019.</p>	<p>Variable: Satisfacción de las usuarias en cuanto a expectativa y atención</p>																											
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Tangibilidad</td> <td>Apariencia de instalaciones</td> <td rowspan="3">1,2,3,4,</td> <td rowspan="5">Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</td> </tr> <tr> <td>Equipamiento Personal</td> </tr> <tr> <td>Material de comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Confiabilidad</td> <td>Servicio seguro</td> <td rowspan="3">5, 6, 7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Servicio confiable</td> </tr> <tr> <td>Servicio preciso</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de Respuesta</td> <td>Predisposición</td> <td>10, 11, 12,</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Seguridad</td> <td>Conocimiento</td> <td rowspan="4">14, 15, 16, 17</td> </tr> <tr> <td>Cortesía</td> </tr> <tr> <td>Aptitud para dar confianza</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Cuidado</td> <td rowspan="2">18, 19, 20, 21, 22</td> </tr> <tr> <td>Atención individual</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Tangibilidad	Apariencia de instalaciones	1,2,3,4,	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Equipamiento Personal	Material de comunicación	Confiabilidad	Servicio seguro	5, 6, 7, 8, 9	Servicio confiable	Servicio preciso	Capacidad de Respuesta	Predisposición	10, 11, 12,	Rapidez	13	Seguridad	Conocimiento	14, 15, 16, 17	Cortesía	Aptitud para dar confianza	Seguridad	Empatía
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores																											
Tangibilidad	Apariencia de instalaciones	1,2,3,4,	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)																											
	Equipamiento Personal																													
	Material de comunicación																													
Confiabilidad	Servicio seguro	5, 6, 7, 8, 9																												
	Servicio confiable																													
	Servicio preciso																													
Capacidad de Respuesta	Predisposición	10, 11, 12,																												
	Rapidez	13																												
Seguridad	Conocimiento	14, 15, 16, 17																												
	Cortesía																													
	Aptitud para dar confianza																													
	Seguridad																													
Empatía	Cuidado	18, 19, 20, 21, 22																												
	Atención individual																													
<p>Problemas específicos ¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad de usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>Objetivos específicos Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>Hipótesis específicas Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>																												
<p>¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de confiabilidad de usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión de confiabilidad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>																												
<p>¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>																												
<p>¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de las usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de las usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>																												

<p>¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p> <p>¿Existirán diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de usuarias víctimas de violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019?</p>	<p>usuarias en los Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p> <p>Comparar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de las usuarias en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	<p>dimensión seguridad en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p> <p>Existen diferencia significativa en el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en las usuarias víctimas de violencia familiar de dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019</p>	
---	--	--	--

Anexo 2: Instrumento

Cuestionario sobre satisfacción de usuarias

Estimada señora:

El presente cuestionario es anónimo, tiene como finalidad conocer su opinión sobre los servicios que brinda el Centro de Salud.

A continuación marque con una X la respuesta que usted considere, en donde:

1 : TD : es Totalmente en desacuerdo

2 : D : es En desacuerdo

3 : I : es Indeciso

4 : A : es De acuerdo

5 :TA : es Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala				
		TD	D	I	A	TA
Dimensión 1: Tangibilidad						
1	El Centro de Salud le brinda ambientes adecuados, limpios, ordenado y seguro en la atención de violencia familiar.					
2	El Centro de Salud dispone de equipamiento necesario para su atención (mesas, sillas, computadoras, rayos x, laboratorios) en la atención de violencia familiar.					
3	El Centro de Salud cuenta con profesional especializados necesario para brindar su atención en violencia familiar.					
4	El Centro de Salud le brinda materiales informativos, relacionados a la atención y prevención de violencia familiar (folletería, periódico mural).					
Dimensión 2: Confiabilidad						
5	El profesional de admisión del Centro de Salud le informó de manera clara y oportuna la ruta para su atención en violencia familiar.					
6	El profesional especializado en atención a personas que sufren violencia familiar le atendió en la cita programada.					
7	El profesional especializado de atención en violencia familiar respetó la programación y el orden de llegada.					
8	Contó usted con su historia clínica al momento de su atención.					
9	Encontró usted oportunamente cita disponible para su atención por violencia familiar.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	El profesional de atención en violencia familiar responde a sus pedidos o consultas rápidamente.					
11	El profesional de atención en violencia familiar siempre está dispuesto a ayudarlo.					
12	El profesional de atención en violencia familiar brinda un servicio con prontitud.					
13	El profesional de atención en violencia familiar le informa con precisión los servicios que requiere.					

Dimensión 4: Seguridad						
14	Durante su atención en el Centro de Salud, el profesional de atención en violencia familiar respetó su privacidad.					
15	El profesional de atención para casos de violencia familiar logró resolver su problema.					
16	El profesional de atención en violencia familiar que lo atendió, le brindó confianza.					
17	Se siente segura con la atención que le brinda el Centro de Salud en violencia familiar.					
Dimensión 5: Empatía						
18	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le atendió con amabilidad.					
19	El profesional de atención en violencia familiar del Centros de Salud muestra principal interés en su problema.					
20	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le explicó sobre el tratamiento que recibirá.					
21	Usted comprendió la explicación que el profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le brindó.					
22	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud comprende sus necesidades.					

Anexo 3: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Nivel de satisfacción

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	2	3	5	5	2	4	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	2	4	5	2	2	5	3	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	3	5	4	2	4	5	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	22

Anexo 4: Juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN										
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Cantidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tangibilidad										
1	El Centro de Salud le brinda ambientes adecuados, limpios, ordenado y seguro en la atención de violencia familiar.	/		/		/		/		
2	El Centro de Salud dispone de equipamiento necesario para su atención (mesas, sillas, computadoras, rayos x, laboratorios) en la atención de violencia familiar.	/		/		/		/		
3	El Centro de Salud cuenta con profesional especializados necesario para brindar su atención en violencia familiar.	/		/		/		/		
4	El Centro de Salud le brinda materiales informativos, relacionados a la atención y prevención de violencia familiar (folletería, periódico mural).	/		/		/		/		
Dimensión 2: Confiabilidad										
5	El profesional de admisión del Centro de Salud le informó de manera clara y oportuna la ruta para su atención en violencia familiar.	/		/		/		/		
6	El profesional especializado en atención a personas que sufren violencia familiar le atendió en la cita programada.	/		/		/		/		
7	El profesional especializado de atención en violencia familiar respetó la programación y el orden de llegada.	/		/		/		/		
8	Contó usted con su historia clínica al momento de su atención.	/		/		/		/		
9	Encontró usted oportunamente cita disponible para su atención por violencia familiar.	/		/		/		/		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta										
10	El profesional de atención en violencia familiar responde a sus pedidos o consultas rápidamente.	/		/		/		/		
11	El profesional de atención en violencia familiar siempre está dispuesto a ayudarlo.	/		/		/		/		
12	El profesional de atención en violencia familiar brinda un servicio con prontitud.	/		/		/		/		
13	El profesional de atención en violencia familiar le informa con precisión los servicios que requiere.	/		/		/		/		
Dimensión 4: Seguridad										
14	Durante su atención en el Centro de Salud, el profesional de atención en violencia familiar respetó su privacidad.	/		/		/		/		

15	El profesional de atención para casos de violencia familiar logró resolver su problema.	—							
16	El profesional de atención en violencia familiar que lo atendió, le brindó confianza.	—	—						
17	Se siente segura con la atención que le brinda el Centro de Salud en violencia familiar.	—	—						
Dimensión 5: Empatía									
18	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le atendió con amabilidad.	—	—						
19	El profesional de atención en violencia familiar del Centros de Salud muestra principal interés en su problema.	—	—						
20	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le explicó sobre el tratamiento que recibirá.	—	—						
21	Usted comprendió la explicación que el profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le brindó.	—	—						
22	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud comprende sus necesidades.	—	—						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicar instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: VIOLATA ORCEBAY RISCOOTE DNI:

Especialidad del validador: METODOLOGA

Lima, Marzo del 2019

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

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


 Violeta Orcebay Riscoote
 DOCTORA EN EDUCACION
 DNI: 09695113

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1	El Centro de Salud le brinda ambientes adecuados, limpios, ordenado y seguro en la atención de violencia familiar.	✓		✓		✓		
2	El Centro de Salud dispone de equipamiento necesario para su atención (mesas, sillas, computadoras, rayos x, laboratorios) en la atención de violencia familiar.	✓		✓		✓		
3	El Centro de Salud cuenta con profesional especializados necesario para brindar su atención en violencia familiar.	✓		✓		✓		
4	El Centro de Salud le brinda materiales informativos, relacionados a la atención y prevención de violencia familiar (folletería, periódico mural).	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El profesional de admisión del Centro de Salud le informó de manera clara y oportuna la ruta para su atención en violencia familiar.	✓		✓		✓		
6	El profesional especializado en atención a personas que sufren violencia familiar le atendió en la cita programada.	✓		✓		✓		
7	El profesional especializado de atención en violencia familiar respetó la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
8	Contó usted con su historia clínica al momento de su atención.	✓		✓		✓		
9	Encontró usted oportunamente cita disponible para su atención por violencia familiar.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El profesional de atención en violencia familiar responde a sus pedidos o consultas rápidamente.	✓		✓		✓		
11	El profesional de atención en violencia familiar siempre está dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		
12	El profesional de atención en violencia familiar brinda un servicio con prontitud.	✓		✓		✓		
13	El profesional de atención en violencia familiar le informa con precisión los servicios que requiere.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Durante su atención en el Centro de Salud, el profesional de atención en violencia familiar respetó su privacidad.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1	El Centro de Salud le brinda ambientes adecuados, limpios, ordenado y seguro en la atención de violencia familiar.	X		X		X		
2	El Centro de Salud dispone de equipamiento necesario para su atención (mesas, sillas, computadoras, rayos x, laboratorios) en la atención de violencia familiar.	X		X		X		
3	El Centro de Salud cuenta con profesional especializados necesario para brindar su atención en violencia familiar.	X		X		X		
4	El Centro de Salud le brinda materiales informativos, relacionados a la atención y prevención de violencia familiar (folletería, periódico mural).	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El profesional de admisión del Centro de Salud le informó de manera clara y oportuna la ruta para su atención en violencia familiar.	X		X		X		
6	El profesional especializado en atención a personas que sufren violencia familiar le atendió en la cita programada.	X		X		X		
7	El profesional especializado de atención en violencia familiar respetó la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
8	Contó usted con su historia clínica al momento de su atención.	X		X		X		
9	Encontró usted oportunamente cita disponible para su atención por violencia familiar.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El profesional de atención en violencia familiar responde a sus pedidos o consultas rápidamente.	X		X		X		
11	El profesional de atención en violencia familiar siempre está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
12	El profesional de atención en violencia familiar brinda un servicio con prontitud.	X		X		X		
13	El profesional de atención en violencia familiar le informa con precisión los servicios que requiere.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Durante su atención en el Centro de Salud, el profesional de atención en violencia familiar respetó su privacidad.	X		X		X		

15	El profesional de atención para casos de violencia familiar logró resolver su problema.	X								
16	El profesional de atención en violencia familiar que lo atendió, le brindó confianza.	X								
17	Se siente segura con la atención que le brinda el Centro de Salud en violencia familiar.	X								
Dimensión 5: Empatía										
18	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le atendió con amabilidad.	X								
19	El profesional de atención en violencia familiar del Centros de Salud muestra principal interés en su problema.	X								
20	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le explicó sobre el tratamiento que recibirá.	X								
21	Usted comprendió la explicación que el profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud le brindó.	X								
22	El profesional de atención en violencia familiar del Centro de Salud comprende sus necesidades.	X								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Procede su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FERNANDEZ PAREDES FABIAN DNI: 10516948

Especialidad del validador: Gestión Pública

Lima, Marzo del 2019


Mg. Fabiano Hernández Parodés
ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN
C.E.M. BARRALDO

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

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

Anexo 5: Base de datos

Centro de Salud Materno Infantil

N°	Tangibilidad				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Total						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22					
1	3	4	4	4	15	4	4	4	2	1	15	1	1	2	2	6	2	1	2	4	9	1	3	3	1	2	10	55
2	4	3	3	3	13	3	4	4	1	1	13	3	2	2	3	10	3	2	4	4	13	3	3	1	1	1	9	58
3	4	4	4	4	16	3	4	4	2	1	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	14	69
4	3	3	3	4	13	3	4	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	53
5	4	4	4	3	15	3	4	4	1	2	14	3	4	4	2	13	1	1	1	4	7	3	4	4	2	1	14	63
6	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	3	4	2	3	12	2	2	3	4	11	3	4	2	3	3	15	70
7	2	4	2	3	11	3	4	4	4	2	17	3	4	4	1	12	2	2	2	4	10	3	4	4	1	1	13	63
8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	12	3	4	4	4	15	1	1	3	3	8	3	4	4	4	2	17	62
9	4	4	4	4	16	4	4	4	3	1	16	3	4	4	4	15	2	1	3	4	10	3	4	4	4	2	17	74
10	4	4	3	4	15	4	4	4	1	1	14	2	3	3	2	10	3	2	1	4	10	2	3	3	2	1	11	60
11	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	18	76
12	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	4	1	13	2	2	2	4	10	4	4	4	1	2	15	70
13	3	3	4	3	13	4	4	3	1	2	14	3	4	4	3	14	1	1	1	3	6	3	4	4	3	1	15	62
14	3	4	4	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	14	1	1	1	4	7	4	4	4	2	1	15	67
15	3	3	3	4	13	3	3	3	2	1	12	4	4	3	1	12	1	1	2	3	7	4	4	3	1	1	13	57
16	3	3	4	3	13	3	3	3	2	2	13	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	4	4	4	2	3	17	67
17	4	4	4	3	15	4	4	4	3	1	16	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	3	3	3	2	1	12	64
18	3	4	4	3	14	4	4	4	1	1	14	3	3	3	2	11	1	1	1	4	7	3	3	3	2	1	12	58
19	3	3	2	3	11	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	15	1	1	1	4	7	4	4	4	3	1	16	65
30	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	4	4	4	1	13	1	1	3	3	8	4	4	4	1	2	15	61
21	2	3	3	3	11	3	3	3	1	2	12	3	3	4	3	13	2	2	3	3	10	3	3	4	3	2	15	61
22	4	4	4	3	15	3	3	4	2	1	13	3	3	3	2	11	1	1	3	4	9	3	3	3	2	2	13	61
23	2	3	3	3	11	3	3	3	1	1	11	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	70
24	3	3	4	3	13	3	4	3	2	2	14	3	3	4	4	14	4	4	2	3	13	4	3	3	3	3	16	70
25	4	4	3	4	15	4	4	4	2	1	15	4	4	4	3	15	4	4	1	4	13	4	3	3	4	3	17	75
26	3	3	3	3	12	3	3	3	2	1	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	74
27	3	4	3	4	14	4	4	4	1	1	14	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	2	3	3	3	15	73
28	3	4	3	3	13	4	3	4	2	1	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	79
29	4	4	4	4	16	4	4	4	3	2	17	3	4	3	4	14	4	4	1	4	13	4	4	3	4	3	18	78
30	3	3	4	4	14	4	3	3	1	2	13	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	73
31	2	3	4	3	12	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	4	3	3	4	4	18	76
32	4	4	4	2	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12	4	4	2	4	14	4	3	2	4	4	17	75
33	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	14	4	4	1	3	12	4	3	2	3	2	14	71
34	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	84
35	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	16	4	1	3	3	11	4	4	1	4	4	17	73
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	4	3	3	4	3	17	82
37	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	4	2	3	3	15	67
38	1	4	1	4	10	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	2	2	3	3	13	66
39	4	3	3	3	13	3	2	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	78
40	3	3	1	4	11	4	1	4	2	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	3	16	72
41	2	3	2	2	9	2	2	2	2	3	11	4	3	2	3	12	3	3	1	2	9	3	4	3	4	3	17	58
42	2	3	3	3	11	3	2	2	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	2	2	12	4	4	3	4	3	18	70
43	4	1	4	1	10	1	2	1	1	4	9	4	4	3	3	14	3	4	3	1	11	3	4	3	4	3	17	61
44	2	1	1	4	8	3	1	1	3	4	12	4	4	2	4	14	4	4	2	1	11	4	3	2	4	2	15	60
45	2	3	3	3	11	3	3	3	2	3	14	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	4	3	2	4	4	17	71
46	3	2	2	2	9	2	3	3	2	3	13	4	4	4	4	16	4	4	1	3	12	4	2	1	4	2	13	63
47	3	3	1	3	10	2	2	1	3	4	12	4	4	3	4	15	4	3	2	1	10	4	3	2	4	3	16	63
48	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	2	4	2	4	4	16	82
49	4	1	4	1	10	1	2	1	3	4	11	4	4	4	4	16	4	2	4	1	11	4	3	1	4	3	15	63
50	2	1	1	4	8	3	1	1	3	4	12	4	3	2	3	12	4	4	1	1	10	4	3	3	4	4	18	60

51	2	3	3	3	11	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	15	4	4	2	3	13	4	3	2	4	3	16	71
52	3	4	4	4	15	4	4	4	2	1	15	1	1	2	2	6	2	1	2	4	9	1	3	3	1	2	10	55
53	4	3	3	3	13	3	4	4	1	1	13	3	2	2	3	10	3	2	4	4	13	3	3	1	1	1	9	58
54	4	4	4	4	16	3	4	4	2	1	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	14	69
55	3	3	3	4	13	3	4	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	53
56	4	4	4	3	15	3	4	4	1	2	14	2	1	1	1	5	1	1	1	4	7	3	4	4	2	1	14	55
57	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	2	2	2	2	8	2	2	3	4	11	3	4	2	3	3	15	66
58	2	4	2	3	11	3	4	4	4	2	17	3	4	4	2	13	2	2	2	4	10	3	4	4	1	1	13	64
59	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	12	3	4	2	3	12	1	1	3	3	8	3	4	4	4	2	17	59
60	4	4	4	4	16	4	4	4	3	1	16	3	4	4	1	12	2	1	3	4	10	3	4	4	4	2	17	71
61	4	4	3	4	15	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	15	3	2	1	4	10	2	3	3	2	1	11	65
62	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	18	76
63	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	2	3	3	2	10	2	2	2	4	10	4	4	4	1	2	15	67
64	3	3	4	3	13	4	4	3	1	2	14	4	4	4	3	15	3	4	4	2	13	3	4	4	3	1	15	70
65	3	4	4	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	1	13	3	4	2	3	12	4	4	4	2	1	15	71
66	3	3	3	4	13	3	3	3	2	1	12	3	4	4	3	14	3	4	4	1	12	4	4	3	1	1	13	64
67	3	3	4	3	13	3	3	3	2	2	13	4	4	4	2	14	3	4	4	4	15	4	4	4	2	3	17	72
68	4	4	4	3	15	4	4	4	3	1	16	4	4	3	1	12	3	4	4	4	15	3	3	3	2	1	12	70
69	3	4	4	3	14	4	4	4	1	1	14	4	4	4	2	14	2	3	3	2	10	3	3	3	2	1	12	64
70	3	3	2	3	11	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	11	4	4	4	3	15	4	4	4	3	1	16	69
71	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	11	4	4	4	1	13	4	4	4	1	2	15	64
72	2	3	3	3	11	3	3	3	1	2	12	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	3	2	15	67
73	4	4	4	3	15	3	3	4	2	1	13	4	4	4	1	13	4	4	4	2	14	3	3	3	2	2	13	68
74	2	3	3	3	11	3	3	3	1	1	11	3	3	4	3	13	4	4	3	1	12	4	4	3	1	4	16	63
75	3	3	4	3	13	3	4	3	2	2	14	3	3	3	2	11	4	4	4	2	14	4	4	4	2	3	17	69
76	4	4	3	4	15	4	4	4	2	1	15	4	4	4	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	14	70
77	3	3	3	3	12	3	3	3	2	1	12	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11	3	3	3	2	4	15	66
78	3	4	3	4	14	4	4	4	1	1	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	77
79	3	4	3	3	13	4	3	4	2	1	14	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	4	4	4	1	4	17	73
80	4	4	4	4	16	4	4	4	3	2	17	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	3	16	76
81	3	3	4	4	14	4	3	3	1	2	13	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	14	65
82	2	3	4	3	12	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	4	3	3	4	4	18	76
83	4	4	4	2	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12	4	4	2	4	14	4	3	2	4	4	17	75
84	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	14	4	4	1	3	12	4	3	2	3	2	14	71
85	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	84
86	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	16	4	1	3	3	11	4	4	1	4	4	17	73
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	4	3	3	4	3	17	82
88	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	4	2	3	3	15	67
89	1	4	1	4	10	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	2	2	3	3	13	66
90	4	3	3	3	13	3	2	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	78

Centro de Salud mental

Nº	Tangibilidad				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Total					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22						
1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12	3	3	5	4	15	3	3	4	4	5	19	75
2	4	4	5	1	14	4	5	1	4	4	18	3	5	1	4	13	1	4	3	4	12	4	3	3	3	3	16	73
3	3	4	3	4	14	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	16	78
4	4	3	4	2	13	3	4	2	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	18	75
5	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	67
6	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	4	3	2	3	2	14	82
7	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	2	3	3	2	2	12	81
8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	1	10	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	1	2	2	2	2	9	61
9	4	5	2	3	14	5	2	3	3	4	17	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	3	4	4	5	18	73
10	4	3	5	4	16	3	5	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	3	4	2	17	78
11	4	3	5	4	16	3	5	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	3	4	2	17	78
12	5	5	5	4	19	5	5	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	5	4	5	3	5	22	88
13	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	2	3	2	2	9	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	81
14	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	88
15	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	3	5	4	4	16	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	90
16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	5	4	4	3	5	21	94
17	4	3	2	4	13	3	2	4	3	3	15	3	5	4	4	16	3	3	4	3	13	4	2	1	3	2	12	69
18	2	2	2	3	9	2	2	3	2	3	12	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	73
19	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	12	5	5	4	3	17	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	75
30	2	1	2	3	8	1	2	3	2	3	11	3	1	2	3	9	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	65
21	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23	104
22	5	5	3	4	17	5	3	4	5	5	22	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	2	4	5	20	95
23	4	4	5	3	16	4	5	3	3	4	19	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	3	2	3	13	76
24	4	3	4	5	16	3	4	5	4	3	19	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	5	3	4	3	19	82
25	3	5	4	4	16	1	5	1	1	1	9	1	3	3	1	8	3	1	1	1	6	3	3	1	1	1	9	48
26	3	5	4	4	16	2	3	3	3	3	14	3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	3	3	3	18	84
27	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	4	3	4	16	2	3	3	3	4	15	92
28	5	5	5	3	18	5	5	3	2	4	19	5	5	5	2	17	5	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	80
29	3	5	3	3	14	5	3	3	3	5	19	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	77
30	3	3	3	3	12	3	3	3	4	2	15	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	3	4	19	73
31	4	3	3	3	13	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	2	13	3	3	3	3	4	16	74
32	3	2	5	5	15	2	5	5	5	5	22	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	5	5	4	4	3	21	94
33	5	1	3	5	14	1	3	5	3	5	17	5	3	4	5	17	4	5	3	3	15	5	4	4	3	5	21	84
34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	108
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
36	5	5	4	3	17	5	4	3	4	5	21	3	3	5	5	16	5	5	2	1	13	5	3	3	3	4	18	85
37	4	3	4	3	14	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	3	3	2	3	15	75
38	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19	78
39	4	4	5	1	14	4	5	1	4	4	18	5	4	1	4	14	1	4	3	3	11	4	3	3	3	3	16	73
40	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	77
41	4	3	4	2	13	3	4	2	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	18	75
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	2	4	3	11	4	3	2	2	11	2	4	3	4	4	17	75
43	4	4	1	1	10	4	1	1	4	5	15	3	4	5	5	17	5	5	3	2	15	3	2	4	4	4	17	74
44	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	5	22	91
45	4	4	5	5	18	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	88
46	3	3	4	5	15	3	4	5	4	5	21	3	2	3	3	11	3	3	1	1	8	1	1	1	1	1	5	60
47	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	2	2	2	12	82
48	4	3	5	4	16	3	5	4	4	5	21	3	3	5	5	16	5	5	2	3	15	4	4	4	4	5	21	89
49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	70
50	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	3	21	86
51	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	4	3	3	5	4	19	98
52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12	3	3	5	4	15	3	3	4	4	5	19	75
53	4	4	5	1	14	4	5	1	4	4	18	3	5	1	4	13	1	4	3	4	12	4	3	3	3	3	16	73

54	3	4	3	4	14	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	16	78
55	4	3	4	2	13	3	4	2	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	18	75
56	2	1	2	1	6	1	2	1	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	46
57	4	3	2	3	12	3	2	3	3	4	15	3	2	3	2	10	3	2	2	1	8	4	3	2	3	2	14	59
58	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	67
59	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	4	3	2	3	2	14	82
60	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	2	3	3	2	2	12	81
61	2	2	2	2	8	2	2	2	3	1	10	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	1	2	2	2	2	9	61
62	4	5	2	3	14	5	2	3	3	4	17	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	3	4	4	5	18	73
63	4	3	5	4	16	3	5	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	3	4	2	17	78
64	4	3	5	4	16	3	5	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	3	4	2	17	78
65	5	5	5	4	19	5	5	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	5	4	5	3	5	22	88
66	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	2	3	2	2	9	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	81
67	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	88
68	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	3	5	4	4	16	5	5	4	3	17	5	5	4	3	3	20	90
69	5	4	4	4	17	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	5	4	4	3	5	21	94
70	4	3	2	4	13	3	2	4	3	3	15	3	5	4	4	16	3	3	4	3	13	4	2	1	3	2	12	69
71	2	2	2	3	9	2	2	3	2	3	12	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	73
72	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	12	5	5	4	3	17	3	5	4	4	16	3	5	4	4	4	20	75
73	5	5	3	4	17	5	3	4	5	5	22	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	2	4	5	20	95
74	4	4	5	3	16	4	5	3	3	4	19	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	3	2	3	13	76
75	4	3	4	5	16	3	4	5	4	3	19	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	5	3	4	3	19	82
76	3	1	5	1	10	1	5	1	1	1	9	1	3	3	1	8	3	1	1	1	6	3	3	1	1	1	9	42
77	4	2	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	3	3	3	18	80
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	4	3	4	16	2	3	3	3	4	15	95
79	5	5	5	3	18	5	5	3	2	4	19	5	5	5	2	17	5	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	80
80	3	5	3	3	14	5	3	3	3	5	19	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	77
81	3	3	3	3	12	3	3	3	4	2	15	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	3	4	19	73
82	4	3	3	3	13	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	2	13	3	3	3	3	4	16	74
83	3	2	5	5	15	2	5	5	5	5	22	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	5	5	4	4	3	21	94
84	5	1	3	5	14	1	3	5	3	5	17	5	3	4	5	17	4	5	3	3	15	5	4	4	3	5	21	84
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	108
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
87	5	5	4	3	17	5	4	3	4	5	21	3	3	5	5	16	5	5	2	1	13	5	3	3	3	4	18	85
88	4	3	4	3	14	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	3	3	2	3	15	75
89	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19	78
90	4	4	5	1	14	4	5	1	4	4	18	5	4	1	4	14	1	4	3	3	11	4	3	3	3	3	16	73

Anexo 5: Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 04 de abril de 2019

Carta P.666 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dr. GENARO MUÑOZ CABANA

CENTRO MATERNO INFANTIL "JUAN PABLO II"

Atención:

JEFE DEL CENTRO DE SALUD

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GENOVEVA CÁRDENAS TACZA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GENOVEVA CÁRDENAS TACZA** identificado(a) con DNI N.° **9280113** y código de matrícula N.° **6000134190**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN CENTROS DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 04 de abril de 2019

Carta P.667 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. BENILDA VELASQUEZ HILAZACA

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL DE VILLA EL SALVADOR

Atención:

JEFE DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GENOVEVA CÁRDENAS TACZA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GENOVEVA CÁRDENAS TACZA** identificado(a) con DNI N.º **9280113** y código de matrícula N.º **6000134190**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN CENTROS DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rev. San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Aux. 2510.