



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por  
Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca,  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Teran Rojas, Juan Carlos (ORCID 0000-0002-8462-6603)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi querida madre, padre adoptivo, esposa e hijos Alexandra, Carlitos, Nicolás y Christinna por ser el pilar fundamental en el cumplimiento de mis metas y objetivos. A mis abuelos Misael, Carlos y Zulema que desde el cielo iluminan mis pasos.

## **Agradecimiento**

A ti señor Jesús, quien estás presente en mis batallas, cuando me siento solo eres tú mi fiel compañía, cuando me siento rendido eres tú quien me levanta y me motiva para seguir adelante, gracias por guiar mis pasos, brindarme sabiduría y capacidad de entendimiento para asumir este gran reto.

A la Universidad César Vallejo y a mis maestros quienes me han acompañado durante este proceso académico de formación profesional y humana.

A mi asesora Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado por su gran capacidad intelectual, excelente persona, quien me acompañó durante el diseño y desarrollo de mi trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.	vii
Resumen.	viii
Abstract.	ix
I. Introducción.	1
II. Marco Teórico.	5
III. Metodología.	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.	15
3.2 Variables y operacionalización.	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5 Procedimientos.	21
3.6 Método de análisis de datos.	21
3.7 Aspectos éticos.	22
IV. Resultados.	24
4.1 Análisis descriptivos.	24
4.2 Análisis inferencial.	28
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	39
VII. Recomendaciones.	41
Referencias	43
Anexos	50

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la calidad de atención del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca 2021.	24
Tabla 2	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca 2021.	25
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la satisfacción usuaria del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca 2021.	26
Tabla 4	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción usuaria del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca 2021.	27
Tabla 5	Correlación de coeficientes de calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.	28
Tabla 6	Correlación de coeficientes de elementos tangibles y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.	29
Tabla 7	Correlación de coeficientes de fiabilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021	30
Tabla 8	Correlación de coeficientes de sensibilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021	31
Tabla 9	Correlación de coeficientes de seguridad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021	32
Tabla 10	Correlación de coeficientes de empatía y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.	33
Tabla 11	Matriz de consistencia.	51
Tabla 12	Operacionalización de la variable Calidad de Atención.	53

Tabla 13	Operacionalización de la variable Satisfacción Usuaría.	54
Tabla 14	Expertos que validaron los instrumentos.	72
Tabla 15	Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach.	73
Tabla 16	Niveles de confiabilidad.	73
Tabla 17	Respuestas de la prueba piloto Calidad de Atención.	75
Tabla 18	Respuestas de la prueba piloto Satisfacción Usuaría.	76
Tabla 19	Respuestas de la encuesta para la variable Calidad de Atención.	77
Tabla 20	Respuestas de la encuesta para la variable Satisfacción Usuaría.	81

## Índice de figuras.

	Pág.	
Figura 1	Confiabilidad de Alfa de Cronbach – Calidad de Atención.	74
Figura 2	Confiabilidad de Alfa de Cronbach – Satisfacción usuaria.	74
Figura 3	Niveles de la Calidad de Atención.	85
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la Calidad de Atención.	85
Figura 5	Niveles de la Satisfacción Usuaría.	86
Figura 6	Niveles de las dimensiones de la Satisfacción Usuaría.	86
Figura 7	Encuesta Calidad de Atención.	90
Figura 8	Encuesta Satisfacción Usuaría.	90
Figura 9	Aplicación de encuesta Calidad de Atención a usuarios/as del CEM Contumazá	91
Figura 10	Aplicación de encuesta Satisfacción Usuaría, ejecutado a usuarios/as del CEM Contumazá	91

## **Resumen.**

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. El enfoque de investigación es cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel correlacional, el diseño fue no experimental correlacional, de tipo transeccional, método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 100 usuarios/as atendidos en el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021. En cuanto a la estadística se hizo uso del paquete estadístico SPSS V26. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario debidamente validado por juicio de expertos, cuya confiabilidad y consistencia fue determinada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Respecto al análisis de datos, se utilizó: La estadística descriptiva, para calcular parámetros básicos sobre los datos recogidos, así también para su análisis tablas de frecuencias y los gráficos de distribución porcentual. Y la estadística inferencial, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cual nos permitió determinar percepción e incidencia entre las variables independiente y dependiente.

Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención influye en la satisfacción usuaria, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia 0,003 que es menor a 0,05, esto nos permite indicar que, si existe relación entre las variables, concluyendo que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción usuaria, expectativas, niveles de atención.

### **Abstract.**

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in confinement by COVID 19 of the CEM Contumazá - Cajamarca, 2021. The research approach is quantitative, type of basic research, correlational level, the design It was a non-experimental correlational, transeccional type, hypothetical deductive method. The study population consisted of 100 users attended at the CEM Contumazá during the period July 2020 to October 2021. Regarding statistics, the statistical package SPSS V26 was used. The technique used for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire duly validated by expert judgment, whose reliability and consistency was determined through Cronbach's Alpha coefficient. Regarding the data analysis, the following were used: Descriptive statistics, to calculate basic parameters on the collected data, as well as frequency tables and percentage distribution graphs for their analysis. And inferential statistics, through Spearman's Rho correlation coefficient, which allowed us to determine perception and incidence between the independent and dependent variables.

The results obtained indicated that the quality of care influences user satisfaction, according to the correlation coefficient of Spearman's Rho has a significance level of 0.003 that is less than 0.05, this allows us to indicate that if there is a relationship between the variables, concluding that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction in confinement due to COVID 19 of the Contumazá Woman Emergency Center - Cajamarca, 2021.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, expectations, levels of care.

## **I. Introducción.**

La violencia, en el Perú y el mundo es un problema estructural y está presente en todos los niveles de nuestras sociedades, frecuentemente las víctimas son mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, a quienes constantemente se les vulnera sus derechos ocasionando problemas en su salud física y mental. Según Alonso y Castellanos, la violencia familiar, es un fenómeno complejo multicausal, el cual requiere de estudio multidisciplinario porque depende de factores, biológicos, psicológicos, individuales, comunitarios, sociales y culturales. La violencia familiar lo define como la acción o conducta intensa que puede producir daño físico, psicológico en ocasiones hasta el deceso de la víctima quien experimente tales actos. (2006, p.1)

Según la CEPAL, uno de los objetivos de desarrollo del milenio (ODM), es impulsar la autonomía de las mujeres en espacios públicos y privados para el pleno goce de sus derechos, siendo necesario el fortalecimiento de tres pilares fundamentales: autonomía física, autonomía económica y autonomía en la toma de decisiones. Para el cumplimiento de dicho objetivo es necesario impulsar la creación nuevas políticas públicas democráticas con un enfoque de género, en cada país de la región (2017, p. 64).

En nuestro país las políticas públicas de igualdad de género han sido creadas y vienen implementándose intersectorialmente mediante Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como ente rector, el cual a través se crean los Centros de Emergencia Mujer (CEM) a Nivel Nacional, con el objetivo es brindar una atención integral, multidisciplinaria y gratuita a víctimas de violencia en el marco de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar. En la actualidad, 2021 en nuestro país existen 441 CEM, los cuales han desempeñado un rol importante e imprescindible en la atención frente a los casos de violencia intrafamiliar por el confinamiento por COVID 19.

Si damos una mirada a nivel mundial, según el reporte de noticias de la ONU de fecha 9 de marzo de 2021, menciona que desde que se inició la pandemia en razón de la COVID 19, en el mundo una de cada tres mujeres es agredidas, siendo generalmente los agresores las parejas o integrantes del grupo familiar los cuales

ejercen poder o confianza en sus víctimas. Los informes revelan que la violencia familiar se ha intensificado de manera preponderante a la sobra de la crisis sanitaria. En la misma línea, De los Ángeles et ál, (2020), durante el primer trimestre de pandemia por COVID 19 en América Latina, concluye que el estrés económico, el desempleo y el confinamiento con las principales causas de violencia intrafamiliar del tipo físico, psicológico, sexual y patrimonial (p, 3).

Así también en nuestra sociedad peruana se evidencia tal impacto en el incremento masivo de casos de violencia familiar desde el confinamiento, es allí donde los CEM, desempeñaron un rol preponderante, como podemos observar según el reporte estadístico del MIMP, durante el año 2020 a nivel nacional se han atendido 114 495 casos de violencia de los cuales 55 995 casos corresponden a violencia psicológica, 44 125 corresponde a violencia física, 13 843 corresponde a violencia sexual, y 532 casos de violencia económica. En la región Cajamarca, durante el año 2020, se han atendido 2 763 casos de violencia, de los cuales 1 195 casos corresponden a violencia psicológica, 1 177 corresponde a violencia física, 363 corresponde a violencia sexual, y 28 casos de violencia económica (MIMP, 2021).

En provincia de Contumazá región Cajamarca, el CEM durante el año 2020, ha atendido 88 casos de violencia, de los cuales 47 casos son de violencia psicológica, 33 casos de violencia física, 7 casos de violencia sexual, y 1 caso de violencia económica. Así mismo de enero a agosto de 2021 atendido 42 casos de violencia (MIMP, 2021). Como podemos observar la provincia de Contumazá no es ajena a esta problemática. Si bien es cierto desde el año 2020, el MIMP, ha ido adoptando de manera progresiva mecanismos y protocolos para atención continua de casos de violencia frente a la pandemia por COVID 19, por cuanto necesario planteamos la siguiente interrogante ¿Cuál es relación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción usuaria (SU) en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021?

Por consiguiente, los problemas específicos del trabajo de estudio son: ¿Cuál es relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021?; ¿Cuál es relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá –

Cajamarca, 2021?; ¿Cuál es relación entre la sensibilidad de atención y la SU, en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021?; ¿Cuál es relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021?; ¿Cuál es relación entre la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021?.

Correspondiente a la justificación teórica, el estudio de investigación se justifica teóricamente porque las variables de estudio brindan información sistematizada; así mismo considera necesario saber si existe relación entre CA y SU, el cual es necesario para proponer y fortalecer acciones y mecanismos orientados a mejorar de manera continua de la gestión de los servicios de la institución.

De igual forma tiene una justificación práctica, porque dicho estudio demostró la relación existente entre CA y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá– Cajamarca, 2021, así mismo como Institución del Estado es necesario que los servicios interdisciplinarios los cuales ofrece tienen que estar orientados a la calidad de los servicios como valor público, porque es uno de los retos más importantes del Estado.

Así mismo presenta una justificación metodológica, cuyas bases es el método científico, donde las variables, CA y SU presenta dimensiones concretas las cuales aportaron al estudio. Por otro lado, la aplicación de encuestas permitió el recojo de información los cuales fueron sometidos a procesos para demostrar la validez y confiabilidad necesarios para ser utilizado en futuras investigaciones.

Los beneficiarios directos en el trabajo de investigación fue la población usuaria atendida por el CEM de julio de 2020 a octubre de 2021. El objetivo general es: Determinar la relación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción usuaria (SU) en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Determinar la relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Determinar la relación entre la sensibilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Determinar la relación entre la seguridad de

atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Determinar la relación entre la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

Finalmente, se buscó comprobar y refutar la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción usuaria (SU) en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Teniendo también, como hipótesis específica tenemos: Existe relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Existe relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Existe relación entre la sensibilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Existe relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Existe relación la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

## **II. Marco Teórico.**

En el siguiente párrafo se presenta trabajos de investigación nacionales e internacionales, cuyo enfoque de investigación son cuantitativas, las cuales nos sirvieron de soporte en el desarrollo del tema, servicios interdisciplinarios del CEM y satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19. Primeramente, se describieron los estudios nacionales, según Lañas (2020), en su estudio calidad de atención (CA) y satisfacción de usuarias (SU) del CEM, Santa Julia, Piura, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la CA y SU del CEM en estudio, concluye que los colaboradores tienen en un nivel medio de percepción, lo cual significa que el CEM debe fortalecer la CA de la institución en estudio. Así mismo, también manifiesta que es necesario que se elabore un plan de trabajo estratégico en función a la estructura y marco legal de las atenciones a los usuarios, los cuales permitan mejorar los niveles de SU respecto a la CA que se viene desarrollando en dicha institución. El diseño de investigación no experimental del tipo transversal.

En la investigación desarrollada por Hallasi (2021), en su estudio, calidad de servicio y satisfacción del usuario/a del CEM Comisaría Puno, 2019, cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad de servicio (CS) y satisfacción del usuario/a (SU) del CEM Comisaría Puno, concluye que los datos obtenidos respecto a la CS y la SU son relativos debido a factores como tiempo, compromiso, comportamientos, responsabilidades y conocimientos del personal de la institución, características, seguridad y confianza brindada al usuario, espacio físico las instalaciones, uso equipos tecnológicos modernos, que cumplan las expectativas del usuario/a. El diseño de investigación no experimental del tipo transversal.

En la misma línea Malpartida (2017), en su estudio, calidad de atención (CA) y nivel de satisfacción de usuarias (SU) del CEM Provincia de Pomabamba – Ancash, 2017. El objetivo de su trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre CA y el nivel de SU del CEM Pomabamba, concluye que la ética profesional, la vocación de servicio y la formación humanística de los profesionales genera un ambiente de confianza y satisfacción de los servicios en los usuarios/as; sin embargo sigue que los profesionales del CEM deben de reajustar sus indicadores de calidad

de manera permanente y continua de tal manera que la población continúe teniendo expectativas positivas y satisfacción adecuada respecto a los servicios que se brinda.

Por otro lado, Álvarez (2020), en su estudio, calidad del servicio (CS) en la satisfacción de los usuarios (SU) del CEM Puente Piedra 2019, cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables CS y SU del CEM de estudio, en su principal conclusión afirma que servicios que presta el CEM es buena sin embargo no incide de manera significativa en la SU, porque de acuerdo los resultados arribados de la encuesta aplicada a 70 colaboradores, el 38,57% afirman que la CS es buena y el 77,14% están satisfechos con el servicio. Así mismo manifiesta que el estado de ánimo de los usuarios cuando son atendidos es un factor importante al momento de emitir un juicio crítico respecto al servicio que está recibiendo. El diseño de investigación es no experimental transversal.

Finalmente, como parte del grupo de antecedentes nacionales citamos a López (2019), en su investigación, calidad del servicio (CS) en la satisfacción de los usuarios (SU) del CEM de la Comisaría de Buenos Aires, Chimbote 2018, el objetivo del su trabajo de investigación es determinar la relación existente entre la CS y la SU del CEM de estudio; concluye aceptando su hipótesis planteada, el cual confirma que la CS y la SU es correlativa, positiva y significativa; también indica que la empatía, la sensibilidad y los elementos tangibles con los que cuenta el CEM comisaria les permite brindar un servicio mayor o igual a las expectativas que los usuarios/as esperan. El diseño de investigación es no experimental correlacional.

A continuación, se describen estudios internacionales, en razón de la novedad del tema existen trabajos de investigación que mantiene coincidencia con tipo y diseño de investigación, sin embargo, difieren de la institución en la cual se aplica. Según Gregor (2020), en su tesis, satisfacción del usuario (SU) y eficiencia de la gestión de calidad del servicio (GCS), del Centro de Salud Alfonso Oramas González, cuyo objetivo es proponer un plan de mejoras para fortalecer la CS al usuario de la institución en estudio, concluye que la SU respecto a la CS de una institución, uno de sus determinantes es el establecimiento del horario de atención el cual tiene que estar en función a las necesidades y realidad de la población usuaria, así mismo otro factor

importante la difusión de los servicios y fortalecimiento del talento humano. El diseño de investigación no experimental.

En la misma línea de estudio, Yugcha (2018), en su tesis, la calidad de los servicios (CS) y su relación con la satisfacción del usuario (SU) de los servicios de consulta externa del hospital de la mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil, cuyo objetivo es, analizar la relación de la CS de la consulta externa del hospital en estudio con la SU, concluye que la insatisfacción de la población usuaria con respecto a los servicios de atención está relacionado con el poco interés del personal por brindar un buen servicio, ya que están abocados al cumplimiento de metas en cada sector. Así mismo también manifiesta que parte insatisfacción parte del desconocimiento de los servicios que ofrece cada área de la institución. El diseño investigación es no experimental descriptivo.

Continuando en esta relación, Martínez (2020), en su tesis, estudio de los tiempos de espera de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios (SU) del centro de salud Tipo C Pedro Carbo – Distrito 09D14, cuyo objetivo es analizar el tiempo de espera y su relación con la SU, de la institución en estudio, concluye que muchas veces los servicios que ofrece una institución están comprendidos dentro de los estándares de calidad, sin embargo se debe estar preparado ante los constantes cambios tecnológicos porque si bien es cierto los tiempos de espera no se pueden modificar, que si estos deben ser agradables y placenteros a través de la implementación de muebles confortantes y adopción de equipos tecnológicos audiovisuales. El diseño de investigación es no experimental descriptivo.

Así mismo, Arévalo (2018), en su investigación, calidad de servicio (CS) y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud c, zona 7 de la Provincia de el Oro, cuyo objetivo es determinar la CS con la satisfacción de los pacientes de la institución en estudios, concluye que la CS de una institución está estrechamente relacionada con el monitoreo y evaluación continua del personal, equipos y estrategias, siendo necesarias para la creación de nuevas propuestas y nuevas formas de atención en beneficio de la población usuaria. El diseño de investigación es descriptivo correlacional.

Finalmente, Mariscal y Valdiviezo (2020), en su tesis, evaluación de la calidad del servicio (CS) y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario en el área de emergencia de tres hospitales de la zona 8, cuyo objetivo es evaluar la CS y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario de los hospitales de estudio, concluye que el adecuado manejo de protocolos permite una atención inmediata y oportuna, en consecuencia una mayor satisfacción de la población usuaria, así mismo manifiesta que es necesario motivar y empoderar permanentemente a los servidores para que brinden una atención el cual sea reflejado como valor público. El diseño de investigación es descriptivo no experimental.

Respecto a la primera variable cuya denominación es calidad de atención (CA), según Matsumoto (2014), la CA, es definida, como la capacidad para brindar un bien o servicio eficiente y eficaz en función a las necesidades e intereses del consumidor. Cuando se habla de calidad de servicio se hace referencia al resultado evaluativo que el consumidor realiza en base a sus expectativas y percepciones (p. 184). En la misma línea López (2005), cuando hacemos referencia a la CA, es necesario tener en cuenta cómo está organizado administrativamente los procesos, productos y servicios los cuales deben ser contrastados con el juicio crítico del consumidor de acuerdo a sus intereses. Por otro lado, manifiesta que las organizaciones modernas hoy en día están centradas en asegurar la satisfacción usuaria a partir del fortalecimiento de la calidad de atención.

Del mismo modo, la OMS (2020), señala que la CA en una institución pública está relacionada con el grado de los servicios que los usuarios reciben desde la promoción, prevención y atención, implicando el desarrollo de estrategias las cuales permitan medir y mejorar continuamente la prestación en base a las preferencias y necesidades de los usuarios. También considera que los servicios de atención deben ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes; dichos elementos deben estar íntimamente relacionados con la ética. Finalmente considera que es importante la inserción de tres componentes esenciales en la calidad siendo el primero el componente técnico, relacionado con la preparación científica y humana del personal de atención, segundo el componente interpersonal, orientado a las relaciones interpersonales y psicológicas entre el personal de atención y el usuario; tercero el

componente confort, referido a las condiciones de comodidad que ofrece la organización.

También, Ricalde (2003), considera que la calidad está relacionada con la capacidad para entregar un servicio propuesto teniendo en cuenta el grado de excelencia; cuando se habla de calidad es necesario tener en cuenta aspecto como logro de metas en función a estándares predeterminados, inclusión de las exigencias del usuario en el requerimiento de metas, disponibilidad de recursos para cumplir las metas, y reconocer la relevancia de la mejora continua de los servicios.

Así mismo “la calidad total es posible cuando existe el involucramiento y empoderamiento de todos los integrantes de una organización por la búsqueda de la autosuperación y perfeccionamiento continuo” (Chiavenato, 2002, p. 690 citado en López, 2015, p. 69). En la misma línea, Jurán (2015), sostiene que para el logro de la CS de una institución deben de tener en cuenta los procesos como: planificación de productos o servicios en base a las necesidades de los consumidores, el control de la calidad orientado a cumplimiento de normativas nacionales e internacionales y la mejora continua desde la capacidad de identificación de debilidades.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992), proponen el Modelo de SERVQUAL, cuya herramienta está estructurada con preguntas estandarizadas para medir la calidad del servicio y la apreciación de los servicios por los usuarios, mencionado modelo presenta cinco dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad y seguridad empatía, los mismo que a continuación se describen:

Según Zeithaml, et al (1992), la dimensión elementos tangibles, según el Modelo de Servqual, vienen a ser los espacios físicos los cuales el usuario observa y evalúa, por cuanto es importante el orden, limpieza, infraestructura, uso de equipos modernos y la pulcritud de personal de atención. Adherido a ello es necesario mencionar que los elementos tangibles tienen dos dimensiones establecidas, la primera relacionada a los equipos e instalaciones y la segunda relacionada al personal y materiales de comunicación y difusión. Respecto a la dimensión fiabilidad, lo define como la capacidad o destreza para prestar el servicio desde una postura confiable y minuciosa, es decir hace referencia al cumplimiento de compromisos, entregas, abastecimientos y capacidad resolutive de conflictos. a la dimensión sensibilidad,

refiere como la capacidad de brindar un servicio adecuado, oportuno donde se trate las solicitudes, quejas y soluciones con prontitud. Así mismo, la dimensión seguridad, pilar fundamental referida al conocimiento y atención de los trabajadores de una organización, es la habilidad para brindar confianza, garantía y credibilidad. Finalmente, la dimensión empatía, lo define como la capacidad compartir y entender emociones de los demás durante los procesos de atención individualizada, siendo el respeto, el compromiso y la buena predisposición los pilares fundamentales.

A continuación, para dar mayor rigor científico a nuestro trabajo investigativo vamos a citar a tres teorías fundamentales sobre la calidad de atención, la cuales servirán como soporte teórico. Para ello primeramente citamos a Feigenbaum (1961), considerado padre de la gestión de la calidad, sustenta la teoría del Control Total de la Calidad, donde señala que la calidad de un bien o servicio constituye uno de los mejores predictores en el éxito y desarrollo de una organización, por cuanto toda organización debe de gestionar de manera permanente la calidad de su servicios o productos. Así mismo propone algunos criterios que todo individuo y organismo debe de tener en consideración para mejorar la calidad de sus resultados, entre dichos criterios tenemos: proponer criterios específicos en los productos orientados siempre a la satisfacción del consumidor, desarrollar una trabajo conjunto y sinérgico con objetivos claramente definidos, determinar concretamente las responsabilidades de cada integrante de la organización, promover una comunicación efectiva y a todo nivel, realizar de manera permanente monitoreo y evaluaciones las cuales permita realizar acciones correctivas de manera oportuna.

Del mismo modo presentamos a Viveros (2014), quien presenta la Teoría de los 13 Principios, los cuales afirma que al ser implementados de manera conjunta es posible generar mayor calidad durante el proceso de creación de un bien o servicio. Dichas reglas son: el origen de la creación de un producto viene hacer las necesidades de los clientes, la centralidad del servicio debe ser siempre el consumidor, las cosas deben hacerse bien y con optimismo desde un inicio, las relaciones entre compañeros de equipo deben ser saludables, cordiales y solidarias, la responsabilidad y puntualidad deben de reflejarse en el orden y organización, los miembros de la

organización deben siempre estar dispuestos a aprender y enseñar sin importar el cargo o nivel.

En la misma línea presentamos a Juran (1974), quien presenta su Teoría Control de Calidad, para lograr una mayor y mejor calidad de un producto o servicio es necesario, primeramente, generar espacios de reflexión sobre las consecuencias de un servicio deficiente, se debe de ofrecer servicios o productos en función a los intereses de los clientes de tal manera que dicho servicio no genere costos innecesarios en características innecesarias, mejorar y sofisticar de manera permanente el servicio y producto alcanzado, así mismo considerar que la calidad es un factor de inversión y es difícil alcanzarla pero si se logra con ella se consigue el éxito rotundo de la organización. Finalmente Juran no comparte tres pasos importantes conocidos como la Tribología de Juran, los cuales están enfocados en la planificación, control y mejora de la calidad.

Con relación a la segunda variable satisfacción usuaria, según Thompson (2005), considera que es una exigencia primordial y necesario para obtener un espacio en la mente los clientes o consumidores, razón por la cual el objetivo principal de todo bien, servicio o producto es mantener al cliente satisfecho. La satisfacción del cliente trae consigo tres beneficios importantes: el primero que todo cliente satisfecho vuelve a utilizar el servicio, segundo todo cliente satisfecho comunica a los demás su experiencia positiva, y tercero todo cliente satisfecho deja de lado la competencia y se inclina netamente por los servicios o productos que ofrece un individuo u organización. Thompson, señala tres elementos importantes en la satisfacción del cliente o usuario, los cuales son: Rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción (pp. 1 – 3)

En concordancia con a Hernández (2011), la satisfacción usuaria es un estado mental donde el usuario o cliente representa sus expectativas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento o satisfacción de sus necesidades e intereses; cuando se habla de un estado mental se refiere al constructo o juicio de evaluación el cual permite al usuario comparar sus objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos. Así también la satisfacción usuaria, está contemplada por tres áreas indispensables el cual la empresa u organización debe de tener en cuenta las cuales

son: el funcionamiento del sistema, recurso de información obtenida y los servicios, son aspectos importantes los cuales van a ser posible resolver la necesidad del usuario (2011, p. 353).

Al respecto, Ricalde, et al (2003), define a la satisfacción usuaria como la complacencia del usuario en función al servicio recibido, y la del empleado por las condiciones que brinda el servicio. Así mismo también señala que en la satisfacción se pueden identificar tres niveles como: satisfacción completa (expectativas cubiertas totalmente), intermedia (expectativas cubiertas parcialmente) e insatisfacción (expectativas no son cubiertas).

La dimensión rendimiento percibido, según Thompson, et al (2005), está orientado al desempeño que el usuario o cliente considera haber recibido por el individuo u organización durante la adquisición del bien o servicio. Por la tanto el rendimiento percibido está determinado por el cliente y no por la organización, está orientado en los resultados que el cliente tiene al experimentar el bien o servicio, la realidad no necesariamente es un determinante en las expectativas del consumidor, las opiniones de los demás tienen un gran poder de influencia en cliente, el estado anímico del cliente es un factor considerable en los juicios críticos de valor (p,2). En la misma línea Castro y Marcano (2010), sostiene que el rendimiento percibido de un servicio está sujeto a las altas expectativas del cliente y el perfil confiable del bien o producto que ofrece la organización.

La dimensión expectativa, Thompson, et al (2005), señala que son las esperanzas que los clientes poseen por conseguir algo al futuro. Las expectativas se encuentran en función a visiones que ofrece la organización sobre los beneficios del bien o servicio, a las experiencias experimentadas en compras anteriores, a las opiniones de los demás clientes o usuarios quienes hayan experimentado los servicios o productos (p,2). Reeve (1194), coincide con lo establecido por Thompson, quien indica que las expectativas es un proceso evaluativo subjetivo que el usuario realiza sobre la probabilidad de alcanzar una meta concreta.

La dimensión niveles de satisfacción, en esta dimensión Thompson, et al (2005), menciona que todo cliente o usuario luego de haber adquirido el bien o servicio experimenta juicios de valor conocidos como niveles de satisfacción los cuales son: la

insatisfacción, la satisfacción y la complacencia. Respecto a la insatisfacción, se manifiesta cuando el bien o servicio es menor a las expectativas esperadas, la satisfacción se da cuando el bien o servicio es igual a las expectativas esperadas y la complacencia es cuando se manifiesta cuando el bien o servicio es mayor a las expectativas esperadas. Conocer los niveles de satisfacción es imprescindible ya que de ello depende que el cliente continúe con la adquisición de bienes o servicios que una persona u organización ofrece (p, 3). También para Castro et al., señala que el nivel de satisfacción de un servicio genera la fidelización de los clientes en el sentido que todo cliente satisfecho volverá a utilizar el servicio, recomendará a sus conocidos y eliminará las ofertas de la competencia.

A continuación, presentamos algunos modelos teóricos lo cuales complementan y poseionan nuestra variable de estudio satisfacción usuaria, para ello primeramente presentamos la teoría de la No Confirmación de Expectativas, señala que la SU están en función a las expectativas que tienen respecto al servicio y producto en su funcionamiento real, permitiendo al usuario al usuario la comparación de expectativas con la experiencia real del consumo. Por tanto, señala que cuando un bien o servicio supera las expectativas como resultado generalmente se obtiene una no confirmación positiva o satisfacción, sin embargo, cuando el bien o servicio no supera las expectativas como resultado se obtiene una no confirmación negativa o insatisfacción. En consecuencia, esta teoría relaciona la percepción subjetiva que realiza el usuario frente a la calidad del producto, servicio o bien después de haberlo consumido o utilizado (Shi; Holahan; y Jurkat 2004).

Del mismo modo presentamos el modelo teórico: Descontento potencial, considera que cuando un cliente o consumidor no percibe el servicio producto según sus expectativas las quejas de los clientes pueden manifestarse de dos maneras un externo y un potencial, el primero se da en clientes quienes inmediatamente presentan su queja ante tal inconformidad para que ésta sea solucionada; y el segundo se da en aquellos clientes que a pesar que se encuentran insatisfechos no presentan reclamo alguno, la razones probables pueden ser el desconocimiento de los procedimientos a seguir para realizar un reclamo, cree que es algo minúsculo el cual no es necesario hacer reclamo alguno, porque piensa que su reclamo no tiene sentido y no será

resuelto o por cuestiones de costumbre social creer que no quejarse es algo normal (Huang, 2006)

Continuando con esta relación presentamos el modelo teórico sustentado por Kano (2008), sostiene que el tipo de la calidad de un producto o servicio percibida por los consumidores está determinado por: la calidad esperada y la calidad deseada, la primera se está relacionada a los requisitos mínimos que debe de tener el producto, de hacerlo generaría inmediatamente insatisfacción en el cliente por cuanto el producto no tiene posibilidad de un incremento de satisfacción. Sin embargo, la percepción de cliente está enfocado en la calidad deseada, los atributos o requisitos del producto crean ventajas de competitividad las cuales otorgan un valor añadido al producto o servicio.

Finalmente, Donabedian (como se citó en Alor), señala que la calidad de atención y la satisfacción usuaria, están estrechamente relacionados independientemente de factores socioculturales, también manifiesta que no es posible medir la calidad sin saber la opinión del usuario, debido que esta proporciona una información valiosa sobre el éxito o fracaso. Donabedian señala que el trato humano es aspecto importante e imprescindible, porque la razón de los servicios de cualquier organización es dar una eficiente y eficaz atención para garantizar la satisfacción usuaria, siendo necesario tener en cuenta características como: respeto a los derechos, características particulares y cultura de cada individuo, acceso a la información completa del usuario, satisfacción de necesidades e intereses, trato cortés, amable y empático durante la atención, manejo de ética profesional en función a los valores y principios practicados por la sociedad determinada (Alor, 2020, p. 13).

### **III. Metodología.**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo de investigación.**

En concordancia con Arteaga (2020), se trata de una investigación cuyo enfoque es cuantitativo, porque se buscó determinar la relación entre las variables CA y SU, para ello se realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos los cuales permitieron dar respuesta a las preguntas formuladas y a la comprobación de hipótesis, así mismo dichos datos numéricos hicieron posible la medición objetiva de los comportamientos de la población presentada.

Es una investigación del tipo básica, alineado con Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque buscó comprender la realidad o fenómeno a través de procedimientos sistemáticos y empíricos, los cuales permiten contribuir con una sociedad sostenible que ofrezca mejores condiciones de vida. El nivel de investigación es correlacional, porque según Mejía (2017), buscó medir el grado de relación entre las variables (CA y SU) a través de la evaluación estadística.

##### **Diseño de investigación.**

El estudio de investigación según el nivel, comprende un diseño no experimental correlacional, de tipo transeccional porque se aplicaron los cuestionarios a los usuarios/as del CEM, en un solo momento determinado y tiempo único. Así mismo según Dzul (2013), manifiesta que cuando se trata de un diseño no experimental, es necesario basarse en la observación de los fenómenos o realidad tal cual como suceden en su contexto sin la manipulación de las variables; así también señala que en este tipo de investigaciones no hay presencia de estímulos que determinen el comportamiento de los sujetos, es decir son observados de manera natural.

El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, porque según a lo considerado por Popper (1994), se observó el fenómeno, en base a ello se generó las hipótesis las cuales se deducen, comprueban y refutan mediante la comparación con

la realidad. Así mismo, en concordancia con Klimovsky (1971), sostiene que a través método hipotético deductivo es posible es contrastar y refutar una hipótesis por medio un control de la validez y aceptabilidad de las teorías científicas (p. 6)

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

Según Pérez (2012), para el desarrollo de un trabajo de investigación es necesario primeramente identificar las variables de estudio, para luego realizar la operacionalización de variables, esto permite deducir si estas son tangibles, medibles o por lo menos se puedan contrastables en la realidad. En tal sentido a continuación presentamos los componentes conceptuales de las variables (CA y SU) en función a la determinación del problema de estudio.

#### **Concepto de variable 1, calidad de atención.**

Para Matsumoto (2014), la CA es definida, como la capacidad para brindar un bien o servicio eficiente y eficaz en función a las necesidades e intereses del consumidor. Cuando se habla de calidad se servicio se hace referencia al resultado evaluativo que el consumidor realiza en base a sus expectativas y percepciones (p. 184).

#### **Concepto de variable 2, satisfacción usuaria.**

Thompson (2005), la SU, es un requisito primordial y necesario para obtener un especio en la mente los clientes o consumidores, motivo por la cual el objetivo primordial de todo bien, servicio o producto es mantener al cliente satisfecho (p. 1)

### **Operacionalización de variables.**

**Variable 1:** Calidad de atención, se operacionalizó cinco dimensiones: elementos tangibles fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, para ello de utilizará doce (12) indicadores con treinta y cinco (35) ítems de escala Likert cuyos valores son: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo). A continuación, presentamos las dimensiones de la variable de estudio con sus indicadores respectivos. La dimensión

elementos tangibles, constituido por cuatro indicadores: infraestructura física, equipos y materiales, material de comunicación, formalidad del uniforme del personal. La dimensión fiabilidad, constituido por dos indicadores: interés y cumplimiento de compromisos. La dimensión sensibilidad, constituido por dos indicadores: disponibilidad del personal y prontitud del servicio. La dimensión seguridad, constituido por dos indicadores: formación profesional del personal y formación humana del personal. La dimensión empatía, constituido por dos indicadores: atención individualizada y horario contextualizado (Ver anexo 2).

**Variable 2:** Satisfacción usuaria se operacionalizó tres dimensiones: rendimiento percibido, las expectativas y niveles de atención, para ello de utilizará seis (06) indicadores con dieciséis (18) ítems de escala de Likert cuyos valores son: 1 (Totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (Ni satisfecho, ni insatisfecho), 4 (Satisfecho), 5 (Totalmente Satisfecho). Por lo tanto, también presentamos las dimensiones de la variable de estudio con sus indicadores respectivos. La dimensión rendimiento percibido, constituido por dos indicadores: desempeño y asertividad. La dimensión las expectativas, constituido por dos indicadores: prospectiva y experiencias. Finalmente, La dimensión niveles de atención, constituido por dos indicadores: satisfacción y complacencia (Ver anexo 3).

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

#### **Población:**

Según Hernández, et al., la población es el conjunto de elementos finitos e infinitos que coinciden con especificaciones comunes, también es referido al universo o conjunto total de elementos sobre los cuales se realizan los estudios (p, 174). Por tanto, la población de estudio estuvo conformada por 100 usuarios/as atendidos en el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021.

### **Muestra.**

Para Hernández, et al (2014), la muestra es la esencia, es el subconjunto de la población, las muestras en los enfoques cuantitativos deben ser representativas y son seleccionadas de la población que se va ejecutar el estudio (p, 175). Por tanto, en el presente estudio la muestra fue constituida por la misma población es decir por los 100 usuarios/as atendidos en el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021.

### **Muestreo.**

Según Domenech (1999), el muestreo es una herramienta de investigación que tiene como finalidad primordial determinar parte de una realidad de estudio el cual debe analizarse para encontrar la relación con la población de estudio. Sin embargo, en el presente estudio no se determinó ningún tipo de muestreo, porque la población de estudio es pequeña, por tanto, la población y la muestra es la misma.

### **Unidad de análisis.**

Para Sabino (1992), la unidad de análisis, son los elementos que componen la población y la muestra los cuales van a ser medidos, cada una de ellas cumplen parámetros muestrales (p. 81). Por consiguiente, el trabajo de estudio, estuvo conformado por los/as usuarios/as atendidos/as por el CEM Contumazá, los cuales han recibido atención especializada y multidisciplinaria de consejería psicológica, orientación legal, defensa judicial y apoyo social.

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

### **Técnica.**

Según Arias (2020), son las múltiples formas de obtener la información, señala que todo investigador debe de establecer de manera clara y precisa las fuentes primarias y secundarias para poder elegir de manera correcta las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así también menciona para ser posible una recolección veraz y objetiva es necesario que las técnicas e instrumentos estén correctamente alineadas

y validadas con los objetivos de estudio porque conducen a la verificación del problema planteado (p, 10).

En consecuencia, se entiende por técnica, al medio por el cual investigador va ser posible la recolección de datos de la muestra, por cuanto según tipo de enfoque de investigación cuantitativo, la técnica empleada fue la encuesta, cuya aplicación fue a los usuarios/as atendidos/as por el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021.

### **Instrumentos.**

En el presente trabajo como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, con el cual se hizo posible la medición de las variables de estudio y la obtención de datos necesarios para el análisis. En concordancia con Adenis (2010), los instrumentos de recolección de datos vienen hacer herramientas concretas los cuales sirven de soporte para recoger y procesar información. También se debe de entender que todo instrumento de recolección de datos tiene un costo beneficio, posee calidad de medición, es decir deben ser sometidos a la fiabilidad y validez, que permitan estar alineados a los objetivos de investigación planteados. Para Ventura (2017), menciona que la validez y la confiabilidad de un instrumento permite conocer al investigador la precisión y la evidencia de los instrumentos utilizados los cuales harán posible el arribo de conclusiones coherentes y concretas.

En consecuencia, en el estudio investigativo se empleó como instrumento 02 cuestionarios. El cuestionario 1, cuya denominación es cuestionario para calidad de atención consta de 35 interrogantes y el cuestionario 2, cuya denominación es cuestionario para la satisfacción usuaria consta de 18 interrogantes.

Respecto a la escala, se utilizó la escala de Likert, entendida como un instrumento de estructuralmente fijado por dos extremos cuyo recorrido es continuo desde favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral. (Likert, 1932 citado por Casas, 1999). En la misma línea Ortega (2019), define a la escala Likert como nivel de medición hace posible la clasificación y el orden de los datos sin establecer el grado de variación entre los mismos.

Por consiguiente, el instrumento elaborado por Lañas (2020), en su estudio de tesis CA y SU del CEM del C.S Santa Julia Piura, dicho instrumento fue complementado y sometido a juicio de expertos. Respecto al primer cuestionario denominado calidad de atención toma en cuenta los siguientes valores: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo). Y con relación al segundo cuestionario denominado satisfacción usuaria toma en cuenta los siguientes valores: 1 (Totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (Ni satisfecho, ni insatisfecho), 4 (Satisfecho), 5 (Totalmente Satisfecho). Su aplicación puede ser directa e individual, cuya duración aproximada es de 20 minutos, la escala valorativa es politómica del 1 – 5. (Ver anexo 6 y 7).

### **Validez.**

Según Sampieri, et al (2014), "...la validez de un instrumento está orientado al grado que mide la variable que se busca medir..." (p, 200). En particular, el presente estudio está orientado a conocer la relación existente entre la CA y la SU del CEM Contumazá, para lo cual es necesario medir las variables a partir de la evaluación de sus dimensiones y mantener la alta confiabilidad en función a las respuestas de individuo los cuales permitan obtener datos coherentes, claros y consistentes.

Los cuestionarios para las variables calidad de atención y satisfacción usuaria han sido validados correspondientemente por un grupo de jueces expertos conformado por 03 docentes (Físico Matemático, Matemático Informático, Metodólogo), con grado de Magister de la Universidad Nacional de Cajamarca. Los criterios utilizados para la validación son: 1 (Pertinencia), 2 (Relevancia), 3 (claridad). (Ver anexo 8 y 9).

### **Confiabilidad.**

Según Sampieri, et al (2014), "La confiabilidad de un instrumento de medición, está determinado por el grado donde la aplicación repetida al mismo individuo permite obtener los mismos resultados" (p, 200). Respecto a la confiabilidad de los cuestionarios de las variables (CA y SU), fueron sometidos a una prueba piloto con 17 personas y luego la información se procesó a través del programa SPSS V.26 (Ver

anexo 11 y 12). Los resultados obtenidos respecto al cuestionario calidad de atención es de 0.898 de coeficiente en la escala de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos respecto a cuestionario satisfacción usuaria es 0.899 de coeficiente en la escala de Alfa de Cronbach. De acuerdo a lo señalado por Mitjana (2021), el Alfa de Cronbach, es denominado como método de cálculo destinado a identificar la fiabilidad de la consistencia interna, cuya denominación se da en razón al análisis de las medidas parciales obtenidas con los diferentes ítems consistentes entre sí y representativas del total de ítems con el cual se podría medir el constructo, sus valores oscilan entre 0 y 1, cuanto más se aproxime al 1, los ítems serán más consistentes entre sí. Por tanto, dichos instrumentos son altamente confiables porque están aproximados al valor de 1 y fueron considerados en la presente investigación (Ver anexo 10).

### **3.5 Procedimientos.**

Respecto a la recolección de datos, se solicitó la autorización a la coordinación CEM Contumazá donde se presentó el título de la investigación y sus objetivos respectivamente, seguidamente a través de los distintos medios tecnológicos nos pusimos en contacto con los usuarios del CEM Contumazá según la población y muestra planteada, a los cuales se explicó el objetivo del estudio de investigación, así como la confidencialidad de la información (Ver anexo 17). Luego de acuerdo medidas preventivas en situaciones de pandemia por COVID 19, se aplicaron los instrumentos mediante formularios de Google forms, cuyo enlace fue compartido a un WhatsApp de grupo conformado por los usuarios/as. Finalmente, los datos obtenidos fueron procesados en el programa SPSS V.26, por medio del Alfa de Cronbach, el cual determinaron la confiabilidad de los instrumentos.

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

Según Souto (2021), el programa estadístico SPSS V.26, es un Software especial el cual es utilizado para realizar cálculos y análisis estadísticos, presenta una gama de gran variedad de análisis estadísticos, como la estadística descriptiva, estadística básica, estadística de variables dobles, lineales y no lineales, según las finalidades de estudio. Por cuanto para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizaron técnicas

estadísticas establecidas de acuerdo al programa estadístico SPSS V.26, el cual permitió analizar los datos.

### **Estadísticos descriptivos.**

Según López (2021), mediante los estadísticos descriptivos es posible sistematizar la información mediante tablas y gráficos cuya finalidad es calcular parámetros básicos sobre los datos recogidos, así mismo también señala que sirve para describir los datos de manera cuantitativa. Al respecto, Serra (2001), indica que mediante los estadísticos descriptivos es posible la recolección, análisis y caracterización de un conjunto de datos los cuales son ordenados y sistematizados mediante medidas de resumen como tablas y gráficos para la interpretación de las características y comportamientos del conjunto en estudio. Por tanto, en el presente estudio, los datos derivados de la plataforma Google forms, fueron exportados a las hojas de cálculo de Excel donde fueron analizados mediante la tabla de frecuencias y los gráficos de distribución porcentual (Ver anexo 13 y 14)

### **Estadísticos inferenciales.**

Según Berenson (2015), los estadísticos inferenciales sirven para validar y contrastar una hipótesis a partir de un conjunto de procedimientos estadísticos los cuales también permitieron realizar generalizaciones a la población de estudio mediante los resultados de la muestra. También, Cabrera (2009), sostiene que cuando los datos presentan valores extremos es necesario utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ya que dichos valores afectan a correlación de Pearson. Por tanto, para la contrastar las hipótesis o análisis inferencial del presente estudio, se utilizaron la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la percepción e incidencia entre las variables independiente y dependiente porcentual (Ver anexo 15 y 16)

### **3.7 Aspectos éticos.**

Al respecto, Acevedo (2002), considera los aspectos éticos en una investigación científica significan que el investigador tiene el deber de brindar información suficiente

y clara respecto a la propósito, objetivo, método y duración de su trabajo de investigación, así mismo respecto a las personas que participan, deben de gozar de autonomía, siendo el consentimiento voluntario esencial. También menciona está prohibido la coacción, engaño, fraude o presión sobre los probandos.

En consecuencia, en el presente trabajo de investigación cuantitativa se cumplió de manera rigurosa los criterios de redacción según la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos, establecido por el Departamento de Investigación de la UCV. Así mismo se reconoce la autoría de las citas bibliográficas registradas en el apartado de “referencias”, donde se ha emplazado a los diferentes autores con sus particularidades editoriales de acuerdo a las normas APA 7ª edición, (American Psychological Association), así también el presente estudio de investigación tiene menos del 25% de similitud en el Turnitin, lo que garantiza la originalidad exigida.

Los principios éticos lo cuales se enfatizó la investigación con relación a los participantes del estudio son: Primero el respeto a las personas, los datos utilizados fueron manejados con confidencialidad, discreción y con fines de investigación ya que es imprescindible proteger de los derechos de los usuarios/as encuestados. Segundo a los usuarios/as se brindó la información oportuna del motivo de estudio, el uso resultados obtenidos los cuales servirán principalmente para mejorar la CA en el CEM Contumazá y como antecedentes para futuros trabajos de investigación.

## IV. Resultados.

### 4.1 Análisis descriptivos.

Según los procedimientos realizados en el trabajo de investigación se ha obtenido los siguientes resultados.

#### 4.1.1 Calidad de atención (CA).

**Tabla 1.**

*Distribución de frecuencia de la CA del CEM Contumazá – Cajamarca 2021.*

Dimensión	Niveles	Baremo	F	%	% válido
Calidad de atención	Malo	35-90	0	0.0	0.0
	Regular	91-118	0	0.0	0.0
	Bueno	119-175	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

*Nota.* Resultado de distribución de frecuencia de la CA. Elaboración propia.

En la tabla 1, observamos que de los 100 de usuarios/as encuestados, el 100% de colaboradores consideran que la CA que brinda el CEM Contumazá 2021, es bueno, por tanto, demostramos que el nivel bueno es el predominante en esta investigación (Ver anexo 15)

#### 4.1.2 Dimensiones de la calidad de atención.

**Tabla 2.**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de la CA del CEM Contumazá – Cajamarca 2021.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	F	%	% válido
Elementos tangibles	Malo	18-45	0	0.0	0.0
	Regular	46-60	0	0.0	0.0
	Bueno	61-90	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0
Fiabilidad	Malo	4-9	0	0.0	0.0
	Regular	10-12	0	0.0	0.0
	Bueno	13-20	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0
Sensibilidad	Malo	4-9	0	0.0	0.0
	Regular	10-12	0	0.0	0.0
	Bueno	13-20	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0
Seguridad	Malo	5-12	0	0.0	0.0
	Regular	13-16	0	0.0	0.0
	Bueno	17-25	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0
Empatía	Malo	4-9	0	0.0	0.0
	Regular	10-12	0	0.0	0.0
	Bueno	13-20	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

*Nota.* Resultado de distribución de frecuencia de las dimensiones de la CA. Elaboración propia.

En la tabla 2, observamos los niveles de las dimensiones de la CA, el total 100 de colaboradores manifiestan en todas las dimensiones de estudio el 100% corresponde al nivel bueno, así mismo con respecto al nivel regular y malo está representado con un 0% (Ver anexo 15)

### 4.1.3 Satisfacción usuaria (SU)

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencia de la SU del CEM Contumazá – Cajamarca 2021.*

Variable	Niveles	Baremo	F	%	% válido
Satisfacción usuaria	Bajo	18-45	0	0.0	0.0
	Medio	46-60	1	1.0	1.0
	Alto	61-90	99	99.0	99.0
	Total		100	100.0	100.0

*Nota.* Resultado de distribución de frecuencia de la SU. Elaboración propia.

En la tabla 3, observamos que de los 100 de usuarios/as encuestados, el 99% de colaboradores consideran un nivel de satisfacción alta respecto a la SU sobre los servicios que brinda el CEM Contumazá, 2021, mientras que el 1% considera un nivel de satisfacción medio (Ver anexo 16)

#### 4.1.4 Dimensiones de la satisfacción usuaria.

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de la SU del CEM Contumazá – Cajamarca 2021.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	F	%	% válido
Rendimiento percibido	Bajo	4-9	0	0.0	0.0
	Medio	10-12	1	1.0	1.0
	Alto	13-20	99	99.0	99.0
	Total		100	100.0	100.0
Expectativas	Bajo	9-22	0	0.0	0.0
	Medio	23-29	1	1.0	1.0
	Alto	30-45	99	99.0	99.0
	Total		100	100.0	100.0
Niveles de satisfacción	Bajo	5-12	0	0.0	0.0
	Medio	13-16	0	0.0	0.0
	Alto	17-25	100	100.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

*Nota.* Resultado de distribución de frecuencia de las dimensiones de la SU. Elaboración propia.

En la tabla 4, observamos los niveles de las dimensiones de la SU, el total 100 de colaboradores manifiestan que el mayor porcentaje corresponde al nivel alto, lo presenta la dimensión niveles de satisfacción con un 100%, seguidamente las dimensiones rendimiento percibido y expectativas presentan con un 99%. Respecto al nivel medio, las dimensiones rendimiento percibido y expectativas están representado con un 1%. Finalmente, con respecto al nivel bajo, presentan un 0% (Ver anexo 16)

## 4.2 Análisis inferencial.

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Teniendo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción usuaria (SU) en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 5, el coeficiente de Rho de Spearman es 0,291 y de acuerdo al baremo de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significatividad es  $0,003 < 0,05$ . Por ello, se rechaza la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , y se deduce que existe una relación entre la CA y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

#### Tabla 5.

*Correlación de coeficientes de CA y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.*

		Calidad de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,291**
	Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	0,291**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	100	100

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

*Nota.* Resultado de correlación de coeficientes de la CA y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

## 4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

### Prueba de hipótesis específica 1

Teniendo como objetivo específico 1, determinar la relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 6, se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,221 y de acuerdo al baremo de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significatividad es  $0,027 < 0,05$ . Por ello, se rechaza la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , y se deduce que existe relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Tabla 6.**

*Correlación de coeficientes de elementos tangibles y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021*

		Elementos Tangibles de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Elementos Tangibles de Atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	Satisfacción Usuaría	Coeficiente de correlación	0,221*
		Sig. (bilateral)	0,027
		N	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Resultado de la correlación de coeficientes de elementos tangibles y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

## Prueba de hipótesis específica 2

Teniendo como objetivo específico 2, determinar la relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 7, observamos que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0,338, dicho de otra forma, hay una correlación positiva media, además, el grado de Sig. (Bilateral) es  $0,001 < 0,05$ . Por ello, se rechaza la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , y se deduce que existe relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Tabla 7.**

*Correlación de coeficientes de fiabilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021*

			Fiabilidad de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Fiabilidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,338**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	Satisfacción Usuaría	N	100	100
		Coeficiente de correlación	0,338**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	100	100

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

*Nota.* Resultado de la correlación de coeficientes de fiabilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

### Prueba de hipótesis específica 3

Teniendo como objetivo específico 3, determinar la relación entre la sensibilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 8, observamos que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0,369, dicho de otra forma, hay una correlación positiva media, además, el nivel de significatividad es  $0,000 < 0,05$ . En consecuencia, se rechaza la  $H_0$  y se accede la  $H_1$ , y se deduce que existe relación entre la sensibilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Tabla 8.**

*Correlación de coeficientes de sensibilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021*

		Sensibilidad de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Sensibilidad de Atención	1,000	0,369**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	100	100
	Satisfacción Usuaría	0,369**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	100	100

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

*Nota.* Resultado de la correlación de coeficientes de sensibilidad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Teniendo como objetivo específico 4, determinar la relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 9, observamos que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0,337, dicho de otra forma, hay una correlación positiva media, además, el nivel de significatividad es  $0,001 < 0,05$ . Por ello, se rechaza la  $H_0$  y se aprueba la  $H_1$ , y se deduce que existe relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Tabla 9.**

*Correlación de coeficientes de seguridad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021*

			Seguridad de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Seguridad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,337**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	Satisfacción Usuaría	N	100	100
		Coeficiente de correlación	0,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	100	100

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

*Nota.* Resultado de la correlación de coeficientes de seguridad y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

### Prueba de hipótesis específica 5

Teniendo como objetivo específico 5, determinar la relación entre la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y revisando la tabla 10, observamos que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0,238, dicho de otra forma hay una correlación positiva media, además, el nivel de significatividad es  $0,017 < 0,05$ . Por ello, se rechaza la  $H_0$  y se aprueba la  $H_1$ , y se deduce que existe relación entre la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.

**Tabla 10.**

*Correlación de coeficientes de empatía y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021*

			Empatía de Atención	Satisfacción Usuaría
Rho de Spearman	Empatía de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,238*
		Sig. (bilateral)	.	0,017
	Satisfacción Usuaría	N	100	100
		Coeficiente de correlación	0,238*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,017	.
		N	100	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Resultado de la correlación de coeficientes de empatía y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Elaboración propia.

## V. Discusión

Considerando el objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción usuaria (SU) en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis general, se obtuvo un nivel de significatividad de  $0,003 < 0,05$ , donde se rechaza la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , se concluye que existe una relación positiva entre la CA y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Dichos resultados se alinean con lo sustentado por López (2019), en su estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la relación existente entre la calidad del servicio (CS) y la SU del CEM de la Comisaría de Buenos Aires, Chimbote 2018; concluye aceptando su hipótesis planteada, el cual confirma que la CS y la SU es correlativa, positiva y significativa; también indica que la empatía, la sensibilidad y los elementos tangibles con los que cuenta el CEM comisaria les permite brindar un servicio mayor o igual a las expectativas que los usuarios/as esperan

De la misma manera en la investigación desarrollada por Hallasi (2021), en su estudio cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad de servicio (CS) y la SU del CEM Comisaría Puno 2019, según los datos obtenidos producto del procesamiento de información  $p=0,654$  a un nivel de significancia de 0.05, (equivalente a 95% de nivel de confianza), acepta la  $H_1$  y rechaza la  $H_0$ , concluyendo que CS y la SU son relativos debido a factores como tiempo, compromiso, comportamientos, responsabilidades y conocimientos del personal de la institución, características, seguridad y confianza brindada al usuario, espacio físico las instalaciones, uso equipos tecnológicos modernos, que cumplan las expectativas del usuario/a.

Así también, Lañas (2020), en su investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la CA y la SU del CEM Santa Julia, Piura, concluye que los colaboradores tienen en un nivel medio de percepción, lo cual significa que el CEM debe fortalecer la CA de la institución en estudio. Así mismo, también manifiesta que es necesario que se elabore un plan de trabajo estratégico en función a la estructura y marco legal de las atenciones a los usuarios, los cuales permitan mejorar los niveles de SU respecto a la CA que se viene desarrollando en dicha institución. El diseño de investigación no experimental del tipo transversal.

Por otra parte, es necesario citar otros estudios con resultados divergentes como es el caso de Álvarez (2020), en su investigación, cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables calidad del servicio (CS) y la SU del CEM Puente Piedra 2019, de acuerdo los resultados de la encuesta aplicada a 70 colaboradores, no acepta la  $H_1$  porque valor de Wald muestra un valor de  $0.056 < 4$  (punto de corte), caso es que confirmado porque  $p:0.813$  mayor a  $0.05$  que demuestra que la incidencia no es significativa. Por tanto, señala que no existe incidencia directa de la SU y concluye que el servicio brindado por el CEM es bueno, pero sin embargo no incide de manera significativa en la SU.

Realizando un contraste con lo mencionado por Matsumoto (2014), quien define a la calidad de atención, como la capacidad para brindar un bien o servicio eficiente y eficaz en función a las necesidades e intereses del consumidor y complementado por Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992), quienes proponen el Modelo de SERVQUAL, cuya herramienta está estructurada con preguntas estandarizadas para medir la calidad del servicio y la apreciación de los servicios por los usuarios, mencionado modelo presenta cinco dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad y seguridad empatía.

También según lo señalado por Thompson (2005), satisfacción usuraria, es un requisito primordial y necesario para obtener un espacio en la mente los clientes o consumidores, razón por la cual el objetivo principal de todo bien, servicio o producto es mantener al cliente satisfecho. La satisfacción del cliente trae consigo tres beneficios importantes: el primero que todo cliente satisfecho vuelve a utilizar el servicio, segundo todo cliente satisfecho comunica a los demás su experiencia positiva, y tercero todo cliente satisfecho deja de lado la competencia y se inclina netamente por los servicios o productos que ofrece un individuo u organización. Thompson, señala tres elementos importantes en la satisfacción del usuario, los cuales son: Rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción (pp. 1 – 3)

Con relación al objetivo específico 1, el cual es determinar la relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo un nivel de significatividad de  $0,027 < 0,05$ , donde se refuta la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , se

concluye que existe relación entre los elementos tangibles de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Dichos resultados, guardan relación con lo sustentado por Martínez (2020), en su estudio objetivo fue analizar el tiempo de espera y su relación con la SU, del centro de salud Tipo C Pedro Carbo – Distrito 09D14, concluye que muchas veces los servicios que ofrece una institución están comprendidos dentro de los estándares de calidad, sin embargo se debe estar preparado ante los constantes cambios tecnológicos porque si bien es cierto los tiempos de espera no se pueden modificar, que si estos deben ser agradables y placenteros a través de la implementación de muebles confortantes y adopción de equipos tecnológicos audiovisuales.

En la misma línea López, et al (2019), en su estudio investigativo cuyo objetivo es determinar la relación existente entre la CS y la SU del CEM de la Comisaría de Buenos Aires, Chimbote 2018, concluye que la empatía, la sensibilidad y los elementos tangibles permite brindar un servicio mayor o igual a las expectativas que los usuarios/as esperan.

Respecto al objetivo específico 2, el cual es determinar la relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo un nivel de significancia  $0,001 < 0,05$ , donde se refuta la  $H_0$  y se accede a la  $H_1$ , concluyendo que existe relación entre la fiabilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo sostenido por Arévalo (2018), en su investigación cuyo objetivo es determinar la calidad del servicio (CS) con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud c, zona 7 de la Provincia de el Oro, concluye que la CS de una institución está estrechamente relacionada con el monitoreo y evaluación continua del personal, equipos y estrategias, siendo necesarias para la creación de nuevas propuestas y nuevas formas de atención en beneficio de la población usuaria.

Del mismo modo, según Yugcha (2018), en su estudio de investigación cuyo objetivo es, analizar la relación de la CA de la consulta externa del hospital de la mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil con la SU, concluye que la insatisfacción de la población usuaria con respecto a los servicios de atención está relacionada con el

poco interés del personal por brindar un buen servicio, ya que están abocados al cumplimiento de metas en cada sector. Así mismo también manifiesta que parte insatisfacción parte del desconocimiento de los servicios que ofrece cada área de la institución.

Así mismo, con relación al objetivo específico 3, determinar la relación entre la sensibilidad de atención y SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis específica 3, se obtuvo un nivel de significatividad de  $0,000 < 0,05$ , donde se refuta la  $H_0$  y se aprueba la  $H_1$ , se concluye que existe relación entre la sensibilidad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Los resultados obtenidos presentan relación con lo sostenido por Mariscal y Valdiviezo (2020), en su investigación cuyo objetivo es evaluar la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario de los hospitales de referencia de la zona 8, concluye que el adecuado manejo de protocolos permite una atención inmediata y oportuna, en consecuencia una mayor satisfacción de la población usuaria, así mismo manifiesta que es necesario motivar y empoderar permanentemente a los servidores para que brinden una atención el cual sea reflejado como valor público.

Considerando, al objetivo específico 4, determinar la relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis específica 4, se obtuvo un nivel de significatividad de  $0,001 < 0,05$ , donde se refuta la  $H_0$  y se aprueba la  $H_1$ , se concluye que existe relación entre la seguridad de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Los resultados arribados concuerdan con Malpartida (2017), en su estudio cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre CA y nivel de SU del CEM de la Provincia de Pomabamba – Ancash, 2017, concluye que la ética profesional, la vocación de servicio y la formación humanística de los profesionales genera un ambiente de confianza y satisfacción de los servicios en los usuarios/as; sin embargo sigue que los profesionales del CEM deben de reajustar sus indicadores de calidad de manera permanente y continua de tal manera que la población continúe teniendo expectativas positivas y buen nivel de satisfacción respecto a los servicios que se brinda.

Respecto objetivo específico 5, determinar la relación entre la empatía de atención y la SU en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021 y la prueba de hipótesis específica 5, se obtuvo un nivel de significatividad de  $0,017 < 0,05$ , donde se refuta la  $H_0$  y se aprueba la  $H_1$ , se concluye que existe relación entre la empatía de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Los resultados obtenidos se relacionan con Gregor (2020), su trabajo investigativo cuyo objetivo es proponer un plan de mejoras para fortalecer la CA al usuario del Centro de Salud Alfonso Oramas González, concluye que la SU respecto a la CA de una institución, uno de sus determinantes es el establecimiento del horario de atención el cual tiene que estar en función a las necesidades y realidad de la población usuaria, así mismo otro factor importante la difusión de los servicios y fortalecimiento del talento humano.

Por tanto, según los resultados obtenidos en el análisis inferencial del presente estudio, valoramos positivamente los aportes valiosos de las distintas teorías citadas como: la Teoría Control de Calidad de Juran (1974), la Teoría de del Control Total de la Calidad Feigenbaum (1961), la Teoría de los 13 Principios de Viveros (2014), los cuales están orientados a la mejora continua de los servicios, así también los aportes de los modelos teóricos respecto a la satisfacción usuaria como la Teoría de la No Confirmación de Expectativas de Shi; Holahan; y Jurkat (2004), el Modelo Teórico: descontento potencial, Huang (2006), el modelo teórico de Kano (2008), y los aportes de Donabedian (1966), están orientados a la mejora continua respecto a la satisfacción usuaria.

Las limitaciones encontradas para el desarrollo en la investigación fueron los antecedentes internacionales, ya que no existen trabajos de investigación de calidad de atención y satisfacción usuaria en instituciones equivalentes a los CEM, cuyo enfoque y nivel de investigación sea el mismo que la investigación desarrollada.

## **VI. Conclusiones**

Luego de haber analizado los resultados obtenidos arribamos a las siguientes conclusiones:

- Primera: Se determinó que existe una relación positiva media entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021, significando que la calidad de atención que brinda la institución están de acorde con los intereses de los usuarios, sin embargo, los servicios deben ser evaluados de manera permanente reconociendo la importancia de la mejora continua.
- Segunda: Se determinó que existe una relación positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021, por tanto, se deduce la infraestructura física, equipos, materiales de comunicación y formalidad de uniforme del personal es bueno, sin embargo, estos elementos deben tener un mantenimiento e innovación continua.
- Tercera: Se determinó que existe una relación positiva media entre la fiabilidad y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Por tanto, se deduce que el personal de la institución muestra un compromiso adecuado de inicio a fin durante la atención a los usuarios, sin embargo, el personal debe de evaluar el cumplimiento de compromisos para mejorar la fiabilidad de los servicios.

- Cuarta: Se determinó que existe una relación positiva media entre la sensibilidad y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Por tanto, se deduce en la institución hay suficiente personal disponible para atención oportuna e inmediata a los usuarios, sin embargo, el personal debe de evaluar estrategias que le permitan mejorar la capacidad de respuesta inmediata frente a los casos los cuales deben ser atendidos con prontitud y rapidez.
- Quinta: Se determinó que existe una relación positiva media entre seguridad y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021. Por tanto, se deduce que el personal de la institución cuenta con una formación científica y humana de calidad el cual permite mantener a los usuarios satisfechos, sin embargo, se deben de evaluar estrategias que permitan mejorar la seguridad, confianza de los usuarios.
- Sexta: Se determinó existe una relación positiva entre empatía y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM – Cajamarca, 2021. Por tanto, se deduce que el personal de la institución es empático y adecua los horarios de atención contextualizando las realidades de los usuarios, sin embargo, se deben de implementar mecanismos que mejoren la atención individualizada a los usuarios, cuando estos lo requieran y estén en el marco de la ley.

## **VII. Recomendaciones.**

Primera: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, respecto a la calidad de atención, se recomienda continuar brindando un servicio de calidad eficiente y eficaz orientado a las necesidades e intereses de los usuarios/as. Con relación a la satisfacción usuaria, se recomienda tener en cuenta el cumplimiento y superación de expectativas de los usuarios/as con relación a la atención que recibe.

Segunda: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, se recomienda que infraestructura física y equipos deben de tener un mantenimiento continuo de tal manera que los usuarios/as se sientan cómodos y conformes durante el uso de los servicios. Así mismo, en el marco de la articulación intersectorial con aliados estratégicos, los materiales de comunicación impresos y digitales, deben ser difundidos en las instituciones públicas y privadas de la provincia de Contumazá, con la finalidad de que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece dicha institución.

Tercera: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, se recomienda que el personal que labora en dicha institución debe de asegurar un servicio de calidad de inicio a fin, comprometido y responsable, el cual permita a los usuarios percibir que los servicios que ofrece la institución son confiables.

- Cuarta: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, se recomienda que el personal que labora en dicha institución debe de intervenir en todo momento con pertinencia cultural, tolerancia, prontitud y rapidez, durante la atención brindada a los usuarios/as.
- Quinta: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, se recomienda que el personal que labora en dicha institución deben de ser capacitados de manera permanente y continua de tal manera que los profesionales tengan una formación científica y humana en función a las exigencias requeridas.
- Sexta: A la Coordinación del CEM Contumazá, provincia Cajamarca, se recomienda se debe de aplicar de manera periódica una encuesta a los usuarios/as, con la finalidad de conocer la conformidad de los servicios que se brinda, para a partir de ello desarrollar un plan estratégico el cual permita que los servicios sean sostenibles y contextualizados.

## Referencias

- Acevedo Pérez, I (2002), Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y Enfermería*, 8(1), <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Adenis, G. (2010, junio). *Técnicas e Instrumentos de la Investigación*. Recuperado 16 de octubre de 2021, de <https://es.scribd.com/document/217140692/Tecnicas-E-Instrumentos-De-La-Investigacion>
- Alonso Varea, J. y Castellanos Delgado, J. (2006), Por un enfoque de la violencia familiar. *Psychosocial Intervention*, 15(3), 253 – 274. <https://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a02.pdf>
- Álvarez Salas, Bona Gregoria. (2020). *Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer Puente Piedra 2019*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2119364>
- Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). Consideraciones sobre las propiedades psicométricas de los instrumentos de medición en las publicaciones científicas: Respuesta a Ventura-León. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955–956. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Arévalo Torres, Andrea Roxana. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud c, zona 7 de la Provincia de el Oro, 2018*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://201.159.223.180/handle/3317/11923>
- Arias Gonzales, J. (2020). *Métodos de investigación: herramientas digitales para recolectar datos (1ª edición digital)*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales\\_MetodosDelInvestigacionOnline\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDelInvestigacionOnline_libro.pdf)
- Arteaga, G. (2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Testsiteforme. Consultado el 22 de setiembre de 2021. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>

- Blanco, N. y Alvarado, M. (2005, setiembre). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. *Revista de ciencias sociales*, 11(3). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182005000301](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000301)
- Cabera, E. (2009). El coeficiente de correlación de rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000217](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000217)
- Contreras, M. (2021, 8 diciembre). *Confiabilidad de los Instrumentos (Ejemplos de técnicas de cálculo)*. educapuntos. Recuperado 24 de noviembre de 2021, de <https://educapuntos.blogspot.com/2015/04/confiabilidad-de-los-instrumentos.html>
- CEPAL. (2017). *Planes de igualdad de género en América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41014/6/S1801212\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41014/6/S1801212_es.pdf)
- De los Ángeles, B., Cárdenas, B., Tapia, J., Calderón, K (2021). Violencia intrafamiliar en tiempos de COVID 19: una mirada actual. *Polo del conocimiento*, 6 (2), 1027 – 1038. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2334/4740>
- Dzul Escamilla, M. (2013). *Aplicación básica de métodos científicos “Diseño no experimental”* [Presentación de diapositivas]. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- Fernández, S., Cordero, J., & Córdova, A. (2002). *Estadística descriptiva* (2.<sup>a</sup> ed.). ESIC Editorial.
- González, M., Trabucco, C., Urzúa M, A., Garrido, L., & Leiva, J. (2014). Validez y Confiabilidad de la Versión Adaptada al Español de la Escala de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E) en Población Chilena. *Terapia psicológica*, 32(1), 19–29. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082014000100002>
- Gregor Noriega, Sara Francisca. (2020). *Satisfacción del usuario y eficiencia de la gestión de calidad del servicio del Centro de Salud Alfonso Oramas González*,

2018. [tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].  
Repositorio Institucional  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1114>
- Hallasi Colque, Luz Karem. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019*. [tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Perú]. Repositorio Institucional  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16060>
- Hernández, Patricia. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de investigaciones biotecnológicas UNAM, México*, 34(3), 349 – 368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Jurán, J. (2015, 9 setiembre). *La trilogía de Jurán*. Calidad total. Consultado el 16 de setiembre de 2021. <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>
- Klimovsky, Gregorio (1976). *El método hipotético deductivo y la lógica*. UNLP. FAHCE.  
<https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.177/pm.177.pdf>
- Lañas Quinde, Mónica Cecilia. (2020). Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de octubre, Piura. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64110>
- López Gumicio, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 8(2), 67 – 81.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- López Honores Ruth Katherine. (2019). *Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Buenos Aires, Chimbote 2018*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú].  
Repositorio Institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34962>

- López, J. (2021, 20 enero). *Estadística descriptiva*. Economipedia. Recuperado 19 de octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html>
- Malpartida Vidal, Noelia Gianinna. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash, 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29634>
- Mariscal Briones, S., y Valdiviezo Guerrero, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://201.159.223.180/handle/3317/14976>
- Martínez Holguín, Andrea Evelyn (2020). *Estudio de los tiempos de espera de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Tipo C Pedro Carbo – Distrito 09D14*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://201.159.223.180/handle/3317/15221>
- Matsumoto, Reina. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 34(2), 181 – 209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación* (1.<sup>a</sup> ed.). Universidad Nacional Autónoma de México. [http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Morales, V., Hernández, M., & Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de*

*Psicología del Deporte*, 18(2), 137–150.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2351/235119253001.pdf>

Marfull, A. (2020a, junio 10). *El método hipotético-deductivo de Karl Popper*. Recuperado 17 de octubre de 2021, de <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

Mejía, T. (4 de mayo de 2017). Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-correlacional/>

MIMP (2021). *Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Consultado el 17 de setiembre de 2021. <https://observatorioviolencia.pe/>

Mitjana, L. R. (2021, 12 noviembre). *Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicología y mente. Recuperado 26 de noviembre de 2021, de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

OMS. (2020, 20 julio). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado 12 de diciembre de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

ONU. (2021, 9 de marzo). *Una de cada tres mujeres sufre violencia física o sexual desde que es muy joven*. Mirada Global Historias Humanas. <https://news.un.org/es/story/2021/03/1489292>

Ortega, C. (2019, 21 diciembre). *Escala ordinal: Ejemplos y ventajas de su uso*. QuestionPro. Recuperado 16 de octubre de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/escala-ordinal/>

Palacios, I. (2019). *Definición de: Estadística inferencial*. Dicenlen. Recuperado 19 de octubre de 2021, de <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/estadistica-inferencial>

- Pérez Álvarez, M. (2012). *Metodología de la investigación*. Consultado 25 de setiembre de 2021. <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t6a-variables-recurso-analitico.html>
- Puerta, A. (2020, 4 diciembre). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. Lifeder. Recuperado 17 de octubre de 2021, de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Ramos, D. (2020, 3 abril). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. gestiopolis. Recuperado 20 de octubre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACION* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 216). Panamericana, Bogotá y Ed. Lumen. [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santillán Llovera, Engels. (2021). *Servicios de atención legal y psicológica del Centro de Emergencia Mujer Cajamarca y su contribución al tratamiento de casos de violencia de género 2018*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú]. Repositorio Institucional <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4046>
- Serra, B. (2021, 9 agosto). *Estadística descriptiva*. Universo Formulas. Recuperado 19 de octubre de 2021, de <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/>
- Souto, I. (2021, 24 febrero). *Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo*. USCMARKETINGDIGITAL. Recuperado 20 de octubre de 2021, de <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>

- Thompson, I. (2006, julio). *La Satisfacción del Cliente*. studylib.es. Recuperado 16 de octubre de 2021, de <https://studylib.es/doc/5739766/la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente>
- Toro, R. (2021, 18 febrero). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad? ISO 9001:2015*. Recuperado 20 de octubre de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Universidad Internacional Iberoamericana. (2019, 20 mayo). *LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EL MODELO KANO*. Blogs UNINI. <https://blogs.unini.org/proyectos/2019/05/20/relacion-entre-la-satisfaccion-del-cliente-y-el-modelo-kano/>
- Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *SITUA*, 12(23), 47–53. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm)
- Yugcha Andino, Germania. (2018). *La calidad de los servicios y su relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil 2018*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://201.159.223.180/handle/3317/11765>
- Wigodski Sirebrenik, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10). <https://doi.org/10.5867/medwave.2003.10.2763>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: “Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca, 2021”

**Tabla 11**

*Matriz de consistencia.*

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES						
¿Cuál es relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	<b>Variable 1:</b> Calidad de atención  <b>Concepto:</b> La calidad de atención es definida, como la capacidad para brindar un bien o servicio eficiente y eficaz en función a las necesidades e intereses del consumidor. Cuando se habla de calidad de servicio se hace referencia al resultado evaluativo que el consumidor realiza en base a sus expectativas y percepciones (Matsumoto, 2014, p. 184).						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS		
¿Cuál es relación entre los elementos tangibles de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre los elementos tangibles de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación entre los elementos tangibles de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Elementos tangibles.	Infraestructura Física.	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert/ cuestionario modelo SERVQUAL se asignará valores del 1 al 5, siendo: 1= Totalmente en Desacuerdo. 2= En Desacuerdo. 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Malo (18 – 45) Regular (46 – 60) Bueno (61 – 90)		
				Equipos materiales y	7,8,9,10,11				
				Material de comunicación	12,13,14,15,16				
				Formalidad del uniforme del personal	17,18				
¿Cuál es relación entre la fiabilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre la fiabilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la fiabilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Fiabilidad	Interés	19,20		Malo (4 – 9) Regular (10 – 12) Bueno (13 – 20)		
				Cumplimiento de compromisos	21,22				
¿Cuál es relación entre la sensibilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre la sensibilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la sensibilidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Sensibilidad	Disponibilidad del personal	23,24				
				Prontitud del servicio	25,26				
¿Cuál es relación entre la seguridad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre la seguridad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la seguridad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Seguridad	Formación profesional del personal	27,28,29		Malo (5 – 12) Regular (13 – 16) Bueno (17 – 25)		
				Formación humana del personal	30,31				

¿Cuál es relación entre la empatía de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021?	Determinar la relación entre la empatía de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Existe relación la empatía de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021.	Empatía	Atención individualizada	32,33		Malo (4 – 9) Regular (10 – 12) Bueno (13 – 20)
					Horario contextualizado		34,35
			<b>Variable 2:</b> Satisfacción usuaria. <b>Concepto:</b> Para Thompson, “La satisfacción usuaria, es un requisito primordial y necesario para obtener un espacio en la mente los clientes o consumidores, razón por la cual el objetivo principal de todo bien, servicio o producto es mantener al cliente satisfecho” (2005, p. 1)				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Rendimiento percibido	Desempeño	1,2	Escala Likert/ cuestionario  Se asignará valores del 1 al 5, siendo: 1= Totalmente en insatisfecho 2= Insatisfecho. 3= Ni satisfecho, ni insatisfecho. 4= Satisfecho 5= Totalmente satisfecho	Bajo (4 – 9) Medio (10 – 12) Alto (13 – 20)
				Asertividad	3,4		
			Las expectativas	Prospectiva	5,6,7		Bajo (9 – 22) Medio (23 – 29) Alto (30 – 45)
				Experiencias.	8,9,10,11,12,13,		
			Niveles de satisfacción	Satisfacción	14,15,16		Bajo (5 – 12) Medio (13 – 16) Alto (17 – 25)
				Complacencia.	17,18		
<b>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</b>	<b>Población y muestra(sustentado)</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística</b>				
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal. <b>Método deductivo.</b> <b>Hipotético</b>	<b>Población:</b> Constituida por 100 usuarios/as atendidos en el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021. <b>Tamaño de muestra:</b> Determinada por la misma población es decir por los 88 usuarios/as atendidos en el CEM Contumazá durante el periodo julio de 2020 a octubre de 2021.	<b>Variable 1:</b> Calidad de atención <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario de calidad de atención (Autor del instrumento: Terán, J (2021)). <b>Variable 2:</b> Satisfacción usuaria <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario de satisfacción usuaria (Autor del instrumento: Terán, J (2021)).	<b>Descriptiva:</b> Se utilizará tablas y gráficos para recoger, almacenar y ordenar datos los cuales permitirán calcular parámetros básicos sobre los datos recogidos, los cuales serán procesados en el SPSS V.26 <b>Inferencial:</b> Para la contrastación de las hipótesis o análisis inferencial el utilizará la prueba de coeficiente de Rho de Spearman				

Nota. Matriz de consistencia. Elaboración Propia.

## Anexo 2: Operacionalización de la variable Calidad de Atención.

**Tabla 12**

*Operacionalización de la variable Calidad de Atención.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Elementos tangibles.	Infraestructura Física.	1,2,3,4,5,6		Malo (18 – 45) Regular (46 – 60) Bueno (61 – 90)
	Equipos y materiales	7,8,9,10,11		
	Material de comunicación	12,13,14,15,16		
	Formalidad del uniforme del personal	17,18		
	Interés	19,20		
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos	21,22	Escala de Likert/ cuestionario modelo SERVQUAL	Malo (4 – 9) Regular (10 – 12) Bueno (13 – 20)
Sensibilidad	Disponibilidad personal del	23,24	se asignará valores del 1 al 5, siendo:	Malo (4 – 9) Regular (10 – 12) Bueno (13 – 20)
	Prontitud del servicio	25,26	1= Totalmente en Desacuerdo 2= En Desacuerdo. 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	
Seguridad	Formación profesional del personal	27,28,29		Malo (5 – 12) Regular (13 – 16) Bueno (17 – 25)
	Formación humana del personal	30,31		
Empatía	Atención individualizada	32,33		Malo (4 – 9) Regular (10 – 12) Bueno (13 – 20)
	Horario contextualizado	34,35		

*Nota.* Dimensiones, indicadores, ítems, escala y valores, niveles y rangos. Elaboración Propia

### Anexo 3: Operacionalización de la variable Satisfacción Usuaría.

**Tabla 13**

*Operacionalización de la variable Satisfacción Usuaría.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Rendimiento percibido	Desempeño	1,2	Escala Likert/ cuestionario	Bajo (4 – 9) Medio (10 – 12) Alto (13 – 20)
	Asertividad	3,4		
Las expectativas	Prospectiva	5,6,7	Se asignará valores del 1 al 5, siendo: 1= Totalmente en insatisfecho 2= Insatisfecho. 3= Ni satisfecho, ni insatisfecho. 4= Satisfecho 5= Totalmente satisfecho	Bajo (9 – 22) Medio (23 – 29) Alto (30 – 45)
	Experiencias.	8,9,10,11,12,13		
Niveles de satisfacción	Satisfacción	14,15,16		Bajo (5 – 12) Medio (13 – 16) Alto (17 – 25)
	Complacencia.	17,18		

*Nota.* Dimensiones, indicadores, ítems, escala y valores, niveles y rangos. Elaboración Propia. Elaboración Propia

#### **Anexo 4: Ficha técnica del instrumento sobre la variable Calidad de Atención.**

##### **Ficha técnica del instrumento sobre la variable Calidad de Atención.**

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Calidad de Atención.
Autor y año	:	Terán Rojas Juan Carlos, 2021-
Universo de estudio	:	CEM Contumazá, provincia Cajamarca
Nivel de confianza	:	0.898.
Tamaño muestral	:	100 usuarios/as atendidos en el CEM.
Tipo de técnica	:	Encuesta.
Tipo de instrumento	:	Cuestionario.
Contenido	:	Consta de 1 variable, 5 dimensiones y 35 ítems.
Fecha de trabajo de campo	:	2021
Escala de medición	:	Likert.
Tiempo utilizado	:	15 minutos.
Puntuación	:	Totalmente en desacuerdo=1, En Desacuerdo=2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5.

## **Anexo 5: Ficha técnica del instrumento sobre la variable Satisfacción Usuaría.**

### **Ficha técnica del instrumento sobre la variable Calidad de Atención.**

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Satisfacción Usuaría.
Autor y año	:	Terán Rojas Juan Carlos, 2021-
Universo de estudio	:	CEM Contumazá, provincia Cajamarca
Nivel de confianza	:	0.899.
Tamaño muestral	:	100 usuarios/as atendidos en el CEM.
Tipo de técnica	:	Encuesta.
Tipo de instrumento	:	Cuestionario.
Contenido	:	Consta de 1 variable, 3 dimensiones y 18 ítems.
Fecha de trabajo de campo	:	2021.
Escala de medición	:	Likert.
Tiempo utilizado	:	15 minutos.
Puntuación	:	Totalmente en insatisfecho=1, Insatisfecho= 2, Ni satisfecho ni insatisfecho=3, Satisfecho=4, Totalmente de satisfecho=5.

## Anexo 6: Instrumento de recolección de datos – variable Calidad de Atención.

### CUESTIONARIO

<b>Encuesta sobre:</b> Calidad de Atención						
<b>Instrucciones:</b> Estimado/a usuaria/o, el cuestionario que le presentamos contiene 35 preguntas las cuales están divididas en dimensiones y cada una de ellas cuenta con cinco opciones, se solicita contestar con veracidad, la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta el siguiente detalle:						
<b>Escala de valor:</b> 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo y en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.						
<b>Cuestiones sobre el Centro de Emergencia Mujer Contumazá</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Infraestructura física</b>					
1	¿Las instalaciones físicas de este Centro de Emergencia Mujer, son atractivas y seguras?					
2	¿Considera que este Centro de Emergencia Mujer, su local es de fácil acceso?					
3	¿El Centro de Emergencia Mujer se encuentra estratégicamente en una buena ubicación?					
4	¿En este Centro de Emergencia Mujer, considera que el mobiliario de la sala de espera es adecuado y confortable?					
5	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los protocolos de seguridad, en materia de prevención frente a la Covid 19, son adecuados y minuciosos?					
6	¿Considera que las instalaciones de este Centro de Emergencia Mujer están limpias, ordenadas y desinfectadas?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Equipos y materiales</b>					
7	¿Considera que el Centro de Emergencia Mujer, cuenta con equipos modernos?					
8	¿Considera que los equipos con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda en el proceso de atención adecuada y oportuna?					
9	¿Considera que los equipos tecnológicos de entretenimiento (TV, internet) con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, son					

	adecuados y permite ser un medio de entretenimiento mientras espera el turno de atención?					
10	¿En este Centro de emergencia mujer, considera que los materiales e insumos de desinfección son adecuados y dan cumplimiento a la normativa de seguridad sanitaria frente a la Covid 19?					
11	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con equipos de protección personal adecuado en razón de la Covid 19?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Material de comunicación</b>					
12	¿El cartel o letrero principal del Centro de Emergencia mujer es legible y de fácil identificación para el usuario/a?					
13	¿La publicidad sobre este Centro de Emergencia Mujer, (folletos, dípticos, trípticos), es atractiva y utiliza un lenguaje claro y sencillo de fácil entendimiento?					
14	¿El material de difusión o publicidad sobre los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer es de fácil acceso?					
15	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda identificar rápidamente las áreas y servicios que presta la Institución?					
16	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, cumple con la normativa y protocolos de prevención frente a la Covid 19?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Formalidad del uniforme del personal</b>					
17	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con uniforme formal establecido por su Institución, los cuales permite fácilmente identificarlos?					
18	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con su fotocheck, en alguna parte visible el cual permite identificar fácilmente sus datos personales?					
<b>Dimensión: fiabilidad</b>						
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Interés</b>					
19	¿Cuándo un usuario tiene un problema, este Centro de Emergencia Mujer, ¿muestra interés en resolverlo?					

20	¿Este Centro de Emergencia Mujer, realiza un buenservicio desde su inicio?					
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Cumplimiento de compromisos</b>					
21	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cumplen en el tiempo acordado los compromisos establecidos con usted?					
22	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, proporcionan sus servicios en el momento que prometen hacerlo?					
<b>Dimensión: Sensibilidad</b>						
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Disponibilidad del personal</b>					
23	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales de atención, están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios/as?					
24	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales de atención, muestran disposición, pertinencia cultural y paciencia para informar y explicar adecuadamente la información solicitada?					
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Prontitud del servicio</b>					
25	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden con prontitud y rapidez?					
26	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden tienen una capacidad de respuesta inmediata frente a los casos los cuales deben ser atendidos con prontitud y rapidez?					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Formación profesional del personal</b>					
27	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?					
28	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales, atienden a todos los usuarios/as por igual, sin discriminar y/o marcar preferencias de atención fuera de ley?					

29	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Formación humana del personal</b>					
30	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales presentan un trato amable, humano con los usuario/as?					
31	¿Los usuarios de este Centro de Emergencia Mujer, sienten seguridad y confianza por el buen trato y la calidad humana que reciben de los profesionales?					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Atención individualizada</b>					
32	¿Los profesionales de este Centro de emergencia Mujer, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?					
33	¿Este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales brindan a sus usuarios una atención individualizada?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Horario contextualizado</b>					
34	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y convenientes para todos los usuarios/as?					
35	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, adoptados según protocolo de prevención frente a la Covid 19, está en función a las necesidades de los usuarios/as?					

## **Anexo 7: Instrumento de recolección de datos – variable Satisfacción Usuaría.**

### **Cuestionario**

<b>Encuesta sobre:</b> Satisfacción Usuaría.
<b>Instrucciones:</b> Estimado/a usuaria/o, el cuestionario que le presentamos contiene 18 preguntas las cuales están basadas en la percepción sobre el servicio que brinda el CEM CONTUMAZÁ, se solicita contestar con veracidad, la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta el siguiente detalle:
<b>Escala de valor:</b> 1= Totalmente insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4= Satisfecho, 5= Totalmente de satisfecho

Cuestiones sobre el Centro de Emergencia Mujer Contumazá		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Rendimiento percibido</b>						
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Desempeño</b>					
1	¿Siente que después de su atención en el CEM, los profesionales se identifican con usted?					
2	¿Me siento conforme con el desempeño de los profesionales del CEM al brindarme el servicio?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Asertividad</b>					
3	¿Me siento cómodo (a), con la atención de los profesionales del CEM al realizar un trabajo coordinado?					
4	¿La atención que brindan los profesionales del CEM a los usuarios es eficiente?					
<b>Dimensión: Expectativas</b>						
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Prospectiva</b>					
5	¿Qué expectativas tuvo cuando ingresó por primera vez a los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer?					
6	¿Según su experiencia en los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer, cree que dichos servicios contribuyen a la lucha contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar?					
7	¿Desde su posición, el interés brindado por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer, contribuirá a la mejora de la calidad de atención?					
<b>N° Ítems</b>	<b>Indicador: Experiencias</b>					
8	¿Los profesionales del CEM muestran interés en la atención al usuario?					
9	¿Valoro la seguridad que me brinda el personal del CEM al ser atendido(a)?					
10	¿El usuario se siente atendido por el profesional de atención del CEM cuando le ofrecen un servicio rápido?					

11	¿Los profesionales de atención del CEM están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios?					
12	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?					
13	¿Los profesionales de atención utilizan un lenguaje sencillo y claro al momento que atienden al usuario?					
<b>Dimensión: Niveles de satisfacción</b>						
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Satisfacción</b>					
14	¿Después de ser atendido(a) por los profesionales de atención del CEM, como me siento?					
15	¿Muestra interés en recomendar la atención del CEM a otras personas, para que acudan a su servicio?					
16	¿Se siente seguro(a) al ser usuario/a del CEM?					
<b>N° Ítem s</b>	<b>Indicador: Complacencia</b>					
17	¿Se siente satisfecha(o) con el CEM cuando le ofrecen una atención personalizada?					
18	¿Me siento satisfecha cuando los profesionales de atención del CEM comprenden mis necesidades específicas?					

## Anexo 8: Validación de instrumentos por juicio de expertos.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones físicas de este Centro de Emergencia Mujer, son atractivas y seguras?	X		X		X		
2	¿Considera que este Centro de Emergencia Mujer, su local es de fácil acceso?	X		X		X		
3	¿El Centro de Emergencia Mujer se encuentra estratégicamente en una buena ubicación?	X		X		X		
4	¿En este Centro de Emergencia Mujer, considera que el mobiliario de la sala de espera es adecuado y confortable?	X		X		X		
5	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los protocolos de seguridad, en materia de prevención frente a la Covid 19, son adecuados y minuciosos?	X		X		X		
6	¿Considera que las instalaciones de este Centro de Emergencia Mujer están limpias, ordenados y desinfectados?	X		X		X		
7	¿Considera que el Centro de Emergencia Mujer, cuenta con equipos modernos?	X		X		X		
8	¿Considera que los equipos con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda en el proceso de atención adecuada y oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera que los equipos tecnológicos de entretenimiento (TV, internet) con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y permite ser un medio de entretenimiento mientras espera el turno de atención?	X		X		X		
10	¿En este Centro de emergencia mujer, considera que los materiales e insumos de desinfección son adecuados y dan cumplimiento a la normativa de seguridad sanitaria frente a la Covid 19?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con equipos de protección personal adecuado en razón de la Covid 19?	X		X		X		
12	¿El cartel o letrero principal del Centro de Emergencia mujer es legible y de fácil identificación para el usuario/a?	X		X		X		
13	¿La publicidad sobre este Centro de Emergencia Mujer, (folletos, dípticos, trípticos), es atractiva y utiliza un lenguaje claro y sencillo de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿El material de difusión o publicidad sobre los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer es de fácil acceso?	X		X		X		
15	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda identificar rápidamente las áreas y servicios que presta la Institución?	X		X		X		
16	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, cumple con la normativa y protocolos de prevención frente a la Covid 19?	X		X		X		
17	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con uniforme formal establecido por su Institución, los cuales permite fácilmente identificarlos?	X		X		X		

18	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con su fotocheck, en alguna parte visible el cual permite identificar fácilmente sus datos personales?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Cuándo un usuario tiene un problema, este Centro de Emergencia Mujer, muestra interés en resolverlo?	X		X		X	
20	¿Este Centro de Emergencia Mujer, realiza un buen servicio desde su inicio?	X		X		X	
21	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cumplen en el tiempo acordado los compromisos establecidos con usted?	X		X		X	
22	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, proporcionan sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales de atención, están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios/as?	X		X		X	
24	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales de atención, muestran disposición, pertinencia cultural y paciencia para informar y explicar adecuadamente la información solicitada?	X		X		X	
25	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden con prontitud y rapidez?	X		X		X	
26	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden tienen una capacidad de respuesta inmediata frente a los casos los cuales deben ser atendidos con prontitud y rapidez?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
28	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales, atienden a todos los usuarios/as por igual, sin discriminar y/o marcar preferencias de atención fuera de ley?	X		X		X	
29	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
30	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales presentan un trato amable, humano con los usuario/as?	X		X		X	
31	¿Los usuarios de este Centro de Emergencia Mujer, sienten seguridad y confianza por el buen trato y la calidad humana que reciben de los profesionales?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Los profesionales de este Centro de emergencia Mujer, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?	X		X		X	
33	¿Este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales brindan a sus usuarios una atención individualizada?	X		X		X	
34	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y convenientes para todos los usuarios/as?	X		X		X	
35	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, adoptados según protocolo de prevención frente a la Covid 19, está en función a las necesidades de los usuarios/as?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: M. Cs. Elmer Luis Pisco Goicochea           DNI: 26714773

Especialidad del validador: Licenciado en Educación, Especialidad Ciencias Físico – Matemáticas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05, de noviembre del 2021.

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**


N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION I: Elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones físicas de este Centro de Emergencia Mujer, son atractivas y seguras?	X		X		X		
2	¿Considera que este Centro de Emergencia Mujer, su local es de fácil acceso?	X		X		X		
3	¿El Centro de Emergencia Mujer se encuentra estratégicamente en una buena ubicación?	X		X		X		
4	¿En este Centro de Emergencia Mujer, considera que el mobiliario de la sala de espera es adecuado y confortable?	X		X		X		
5	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los protocolos de seguridad, en materia de prevención frente a la Covid 19, son adecuados y minuciosos?	X		X		X		
6	¿Considera que las instalaciones de este Centro de Emergencia Mujer están limpias, ordenados y desinfectados?	X		X		X		
7	¿Considera que el Centro de Emergencia Mujer, cuenta con equipos modernos?	X		X		X		
8	¿Considera que los equipos con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda en el proceso de atención adecuada y oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera que los equipos tecnológicos de entretenimiento (TV, internet) con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y permite ser un medio de entretenimiento mientras espera el turno de atención?	X		X		X		
10	¿En este Centro de emergencia mujer, considera que los materiales e insumos de desinfección son adecuados y dan cumplimiento a la normativa de seguridad sanitaria frente a la Covid 19?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con equipos de protección personal adecuado en razón de la Covid 19?	X		X		X		
12	¿El cartel o letrero principal del Centro de Emergencia mujer es legible y de fácil identificación para el usuario/a?	X		X		X		
13	¿La publicidad sobre este Centro de Emergencia Mujer, (folletos, dípticos, trípticos), es atractiva y utiliza un lenguaje claro y sencillo de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿El material de difusión o publicidad sobre los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer es de fácil acceso?	X		X		X		
15	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda identificar rápidamente las áreas y servicios que presta la Institución?	X		X		X		
16	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, cumple con la normativa y protocolos de prevención frente a la Covid 19?	X		X		X		
17	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con uniforme formal establecido por su Institución, los cuales permite fácilmente identificarlos?	X		X		X		

18	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con su fotocheck, en alguna parte visible el cual permite identificar fácilmente sus datos personales?	X		X		X	
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Cuándo un usuario tiene un problema, este Centro de Emergencia Mujer, ¿muestra interés en resolverlo?	X		X		X	
20	¿Este Centro de Emergencia Mujer, realiza un buen servicio desde su inicio?	X		X		X	
21	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cumplen en el tiempo acordado los compromisos establecidos con usted?	X		X		X	
22	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, proporcionan sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	X		X		X	
<b>DIMENSION 3: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales de atención, están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios/as?	X		X		X	
24	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales de atención, muestran disposición, pertinencia cultural y paciencia para informar y explicar adecuadamente la información solicitada?	X		X		X	
25	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden con prontitud y rapidez?	X		X		X	
26	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden tienen una capacidad de respuesta inmediata frente a los casos los cuales deben ser atendidos con prontitud y rapidez?	X		X		X	
<b>DIMENSION 4: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
28	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales, atienden a todos los usuarios/as por igual, sin discriminar y/o marcar preferencias de atención fuera de ley?	X		X		X	
29	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
30	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales presentan un trato amable, humano con los usuario/as?	X		X		X	
31	¿Los usuarios de este Centro de Emergencia Mujer, sienten seguridad y confianza por el buen trato y la calidad humana que reciben de los profesionales?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Los profesionales de este Centro de emergencia Mujer, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?	X		X		X	
33	¿Este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales brindan a sus usuarios una atención individualizada?	X		X		X	
34	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y convenientes para todos los usuarios/as?	X		X		X	
35	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, adoptados según protocolo de prevención frente a la Covid 19, está en función a las necesidades de los usuarios/as?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: M. Cs. Natanael Zavaleta Bustamante

DNI: 27576111

Especialidad del validador: Físico - Matemática

05, de noviembre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones físicas de este Centro de Emergencia Mujer, son atractivas y seguras?	X		X		X		
2	¿Considera que este Centro de Emergencia Mujer, su local es de fácil acceso?	X		X		X		
3	¿El Centro de Emergencia Mujer se encuentra estratégicamente en una buena ubicación?	X		X		X		
4	¿En este Centro de Emergencia Mujer, considera que el mobiliario de la sala de espera es adecuado y confortable?	X		X		X		
5	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los protocolos de seguridad, en materia de prevención frente a la Covid 19, son adecuados y minuciosos?	X		X		X		
6	¿Considera que las instalaciones de este Centro de Emergencia Mujer están limpias, ordenados y desinfectados?	X		X		X		
7	¿Considera que el Centro de Emergencia Mujer, cuenta con equipos modernos?	X		X		X		
8	¿Considera que los equipos con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda en el proceso de atención adecuada y oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera que los equipos tecnológicos de entretenimiento (TV, internet) con los que cuenta este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y permite ser un medio de entretenimiento mientras espera el turno de atención?	X		X		X		
10	¿En este Centro de emergencia mujer, considera que los materiales e insumos de desinfección son adecuados y dan cumplimiento a la normativa de seguridad sanitaria frente a la Covid 19?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con equipos de protección personal adecuado en razón de la Covid 19?	X		X		X		
12	¿El cartel o letrero principal del Centro de Emergencia mujer es legible y de fácil identificación para el usuario/a?	X		X		X		
13	¿La publicidad sobre este Centro de Emergencia Mujer, (folletos, dípticos, trípticos), es atractiva y utiliza un lenguaje claro y sencillo de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿El material de difusión o publicidad sobre los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer es de fácil acceso?	X		X		X		
15	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, ayuda identificar rápidamente las áreas y servicios que presta la Institución?	X		X		X		
16	¿Considera usted que las señalizaciones y rotulado el cual presenta este Centro de Emergencia Mujer, cumple con la normativa y protocolos de prevención frente a la Covid 19?	X		X		X		
17	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con uniforme formal establecido por su Institución, los cuales permite fácilmente identificarlos?	X		X		X		

18	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cuentan con su fotocheck, en alguna parte visible el cual permite identificar fácilmente sus datos personales?	X		X		X	
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Cuándo un usuario tiene un problema, este Centro de Emergencia Mujer, ¿muestra interés en resolverlo?	X		X		X	
20	¿Este Centro de Emergencia Mujer, realiza un buen servicio desde su inicio?	X		X		X	
21	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, cumplen en el tiempo acordado los compromisos establecidos con usted?	X		X		X	
22	¿Los profesionales de este Centro de Emergencia Mujer, proporcionan sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	X		X		X	
<b>DIMENSION 3: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales de atención, están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios/as?	X		X		X	
24	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales de atención, muestran disposición, pertinencia cultural y paciencia para informar y explicar adecuadamente la información solicitada?	X		X		X	
25	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden con prontitud y rapidez?	X		X		X	
26	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales atienden tienen una capacidad de respuesta inmediata frente a los casos los cuales deben ser atendidos con prontitud y rapidez?	X		X		X	
<b>DIMENSION 4: Sensibilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
28	¿En este Centro de Emergencia Mujer los profesionales, atienden a todos los usuarios/as por igual, sin discriminar y/o marcar preferencias de atención fuera de ley?	X		X		X	
29	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales tienen conocimientos y experiencia suficiente para responder y dar solución a los casos de los usuarios/as?	X		X		X	
30	¿En este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales presentan un trato amable, humano con los usuarios/as?	X		X		X	
31	¿Los usuarios de este Centro de Emergencia Mujer, sienten seguridad y confianza por el buen trato y la calidad humana que reciben de los profesionales?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Los profesionales de este Centro de emergencia Mujer, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?	X		X		X	
33	¿Este Centro de Emergencia Mujer, los profesionales brindan a sus usuarios una atención individualizada?	X		X		X	
34	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, son adecuados y convenientes para todos los usuarios/as?	X		X		X	
35	¿Los horarios de atención de este Centro de Emergencia Mujer, adoptados según protocolo de prevención frente a la Covid 19, está en función a las necesidades de los usuarios/as?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg ISMAEL JULCAMORO GONZALES

DNI: 26724604

Especialidad del validador: **Matemática e Informática**

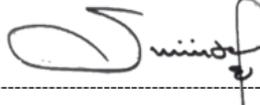
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05, de noviembre del 2021.

  
-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN USUARIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Rendimiento percibido</b>								
1	¿Siente que después de su atención en el CEM, los profesionales se identifican con usted?	X		X		X		
2	¿Me siento conforme con el desempeño de los profesionales del CEM al brindarme el servicio?	X		X		X		
3	¿Me siento cómodo (a), con la atención de los profesionales del CEM al realizar un trabajo coordinado?	X		X		X		
4	¿La atención que brindan los profesionales del CEM a los usuarios es eficiente?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Las expectativas</b>								
5	¿Qué expectativas tuvo cuando ingresó por primera vez a los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer?	X		X		X		
6	¿Según su experiencia en los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer, cree que dichos servicios contribuyen a la lucha contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar?	X		X		X		
7	¿Desde su posición, el interés brindado por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer, contribuirá a la mejora de la calidad de atención?	X		X		X		
8	¿Los profesionales del CEM muestran interés en la atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Valoro la seguridad que me brinda el personal del CEM al ser atendido(a)?	X		X		X		
10	¿El usuario se siente atendido por el profesional de atención del CEM cuando le ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de atención del CEM están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
13	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Niveles de Satisfacción</b>								
14	¿Después de ser atendido(a) por los profesionales de atención del CEM, como me siento?	X		X		X		
15	¿Muestra interés en recomendar la atención del CEM a otras personas, para que acudan a su servicio?	X		X		X		
16	¿Se siente seguro(a) al ser usuario/a del CEM?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecha(o) con el CEM cuando le ofrecen una atención personalizada?	X		X		X		
18	¿Me siento satisfecha cuando los profesionales de atención del CEM comprenden mis necesidades específicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg/ M. Cs. Elmer Luis Pisco Goicochea**                   DNI: 26714773

Especialidad del validador: **Licenciado en Educación, Especialidad Ciencias Físico – Matemáticas**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05, de noviembre del 2021.



.....  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN USUARIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido</b>								
1	¿Siente que después de su atención en el CEM, los profesionales se identifican con usted?	X		X		X		
2	¿Me siento conforme con el desempeño de los profesionales del CEM al brindarme el servicio?	X		X		X		
3	¿Me siento cómodo (a), con la atención de los profesionales del CEM al realizar un trabajo coordinado?	X		X		X		
4	¿La atención que brindan los profesionales del CEM a los usuarios es eficiente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Las expectativas</b>								
5	¿Qué expectativas tuvo cuando ingresó por primera vez a los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer?	X		X		X		
6	¿Según su experiencia en los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer, cree que dichos servicios contribuyen a la lucha contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar?	X		X		X		
7	¿Desde su posición, el interés brindado por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer, contribuirá a la mejora de la calidad de atención?	X		X		X		
8	¿Los profesionales del CEM muestran interés en la atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Valoro la seguridad que me brinda el personal del CEM al ser atendido(a)?	X		X		X		
10	¿El usuario se siente atendido por el profesional de atención del CEM cuando le ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de atención del CEM están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
13	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción</b>								
14	¿Después de ser atendido(a) por los profesionales de atención del CEM, como me siento?	X		X		X		
15	¿Muestra interés en recomendar la atención del CEM a otras personas, para que acudan a su servicio?	X		X		X		
16	¿Se siente seguro(a) al ser usuario/a del CEM?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecha(o) con el CEM cuando le ofrecen una atención personalizada?	X		X		X		
18	¿Me siento satisfecha cuando los profesionales de atención del CEM comprenden mis necesidades específicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dx/ Mg: M. Cs. Natanael Zavaleta Bustamante                   DNI: 27576111

Especialidad del validador: Físico - Matemática

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05, de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN USUARIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido</b>								
1	¿Siente que después de su atención en el CEM, los profesionales se identifican con usted?	X		X		X		
2	¿Me siento conforme con el desempeño de los profesionales del CEM al brindarme el servicio?	X		X		X		
3	¿Me siento cómodo (a), con la atención de los profesionales del CEM al realizar un trabajo coordinado?	X		X		X		
4	¿La atención que brindan los profesionales del CEM a los usuarios es eficiente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Las expectativas</b>								
5	¿Qué expectativas tuvo cuando ingresó por primera vez a los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer?	X		X		X		
6	¿Según su experiencia en los servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer, cree que dichos servicios contribuyen a la lucha contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar?	X		X		X		
7	¿Desde su posición, el interés brindado por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer, contribuirá a la mejora de la calidad de atención?	X		X		X		
8	¿Los profesionales del CEM muestran interés en la atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Valoro la seguridad que me brinda el personal del CEM al ser atendido(a)?	X		X		X		
10	¿El usuario se siente atendido por el profesional de atención del CEM cuando le ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
11	¿Los profesionales de atención del CEM están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
13	¿Los profesionales de atención se comunican de manera apropiada al momento que atienden al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción</b>								
14	¿Después de ser atendido(a) por los profesionales de atención del CEM, como me siento?	X		X		X		
15	¿Muestra interés en recomendar la atención del CEM a otras personas, para que acudan a su servicio?	X		X		X		
16	¿Se siente seguro(a) al ser usuario/a del CEM?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecha(o) con el CEM cuando le ofrecen una atención personalizada?	X		X		X		
18	¿Me siento satisfecha cuando los profesionales de atención del CEM comprenden mis necesidades específicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: D<sup>r</sup>/ Mg: Mg ISMAEL JULCAMORO GONZALES

DNI: 26724604

Especialidad del validador: **Matemática e Informática**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05, de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

## **Anexo 9: Expertos que validaron los instrumentos.**

**Tabla 14**

*Expertos que validaron los instrumentos.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto
1	Magister	Elmer Luis Pisco Goicochea
2	Magister	Natanael Zavaleta Bustamante
3	Magister	Ismael Jucamoro Gonzales

*Nota.* Expertos que validaron los instrumentos. Elaboración Propia. Elaboración Propia.

## Anexo 10: Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

**Tabla 15**

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach.*

<b>Variables</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Calidad de Atención	35	,898
Satisfacción Usuaría	18	,899

*Nota.* Resultado de análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Elaboración Propia. Elaboración Propia.

**Tabla 16**

*Niveles de confiabilidad.*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Nota.* Resultado de niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Elaboración Propia. Elaboración Propia.

## Variable 1: Calidad de Atención.

### Figura 1

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach – Calidad de Atención.*

#### ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	35

## Variable 2: Satisfacción usuaria.

### Figura 2

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach – Satisfacción usuaria.*

#### ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

**Escala: ALL VARIABLES**

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	18

## Anexo 11: Resultados prueba piloto (Excel y/o SPSS) sobre Calidad de Atención.

1=Totalmente en desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 17**

*Respuestas de la prueba piloto Calidad de Atención.*

CALIDAD DE ATENCIÓN																													
D1: ELEMENTOS TANGIBLES										D2: FIABILIDAD				D3: SENSIBILIDAD				D4: SEGURIDAD				D5: EMPATÍA							
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
7	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

*Nota.* Resultado de la prueba piloto en la variable Calidad de Atención. Elaboración Propia.

## Anexo 12: Resultados prueba piloto (Excel y/o SPSS) sobre Satisfacción Usuaría.

1=Totalmente en insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Ni Satisfecho ni insatisfecho, 4= Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho.

**Tabla 18**

*Respuestas de la prueba piloto Satisfacción Usuaría.*

	SATISFACCIÓN USUARIA																	
	D1: RENDIMIENTO PERCIBIDO				D2: EXPECTATIVAS								D3: NIVELES DE SATISFACCIÓN					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
15	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4

*Nota.* Resultado de la prueba piloto en la variable Satisfacción Usuaría. Elaboración Propia.







96	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	79	18	18	23	18	156
97	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	82	18	20	23	19	162
98	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	81	18	18	22	18	157
99	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	76	19	16	23	17	151
100	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	81	20	16	21	18	156

*Nota.* Resultado de la encuesta para la variable Calidad de Atención. Elaboración Propia.

## Anexo 14: Resultados de la encuesta (Excel y/o SPSS) sobre Satisfacción Usuaría.

**Tabla 20**

*Respuestas de la encuesta para la variable Satisfacción Usuaría.*

	SATISFACCIÓN USUARIA																					Total			
	D1: RENDIMIENTO PERCIBIDO				D2: EXPECTATIVAS									D3: NIVELES DE SATISFACCIÓN									D1	D2	D3
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18							
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72			
2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	18	45	24	87			
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	19	42	23	84			
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	20	43	24	87			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	20	41	23	84			
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	19	43	23	85			
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	20	41	23	84			
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	43	25	88			
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	20	44	24	88			
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	20	42	24	86			
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	18	43	23	84			
12	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	13	31	18	62			
13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	18	41	21	80			
14	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	19	39	21	79			
15	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	17	38	25	80			
16	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	43	25	85			
17	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	18	42	23	83			
18	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	19	41	23	83			
19	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	18	42	24	84			
20	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	18	40	22	80			
21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81			
22	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	17	42	22	81			
23	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	18	42	22	82			
24	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	18	40	22	80			
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	18	39	21	78			
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81			

27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81
28	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	43	25	86
29	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	18	41	23	82
30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	17	39	22	78
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81
33	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	18	41	22	81
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	17	38	21	76
38	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	19	36	22	77
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	38	20	74
40	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	17	38	21	76
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	21	73
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	45	25	90
43	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	18	41	23	82
44	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	18	42	23	83
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	21	73
46	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	17	41	20	78
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	17	36	22	75
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	17	37	25	79
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	16	38	21	75
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	16	36	21	73
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	36	20	72
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	17	37	22	76
54	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	17	41	22	80
55	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	17	39	22	78
56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	40	23	81
57	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	18	40	21	79
58	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	16	40	24	80
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	17	37	24	78
60	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	18	41	21	80
61	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	16	39	21	76

62	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	19	40	23	82
63	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	16	39	22	77
64	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	20	40	22	82
65	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	18	41	22	81
66	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	19	38	22	79
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	12	29	17	58
68	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	17	42	22	81
69	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	19	41	23	83
70	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	19	37	25	81
71	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	18	42	22	82
72	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	19	42	24	85
73	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	17	40	21	78
74	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	18	42	23	83
75	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	18	39	23	80
76	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	19	39	23	81
77	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	19	40	22	81
78	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	14	33	19	66
79	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	18	39	22	79
80	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	18	40	23	81
81	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	17	36	21	74
82	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	17	41	23	81
83	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	18	40	21	79
84	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	19	40	21	80
85	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	15	32	18	65
86	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	18	40	22	80
87	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	17	39	23	79
88	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	19	40	21	80
89	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	18	36	21	75
90	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	17	41	23	81
91	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	18	38	22	78
92	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	17	42	25	84
93	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	17	41	23	81
94	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	18	42	24	84
95	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	18	41	22	81
96	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	17	36	22	75

97	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	18	39	23	80
98	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	19	40	23	82
99	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	20	40	22	82
100	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	19	37	23	79

*Nota.* Resultado de la encuesta para la variable Satisfacción Usuaría. Elaboración Propia.

## Anexo 15: Resultados descriptivos de la variable Calidad de Atención.

Figura 3

*Niveles de la Calidad de Atención.*

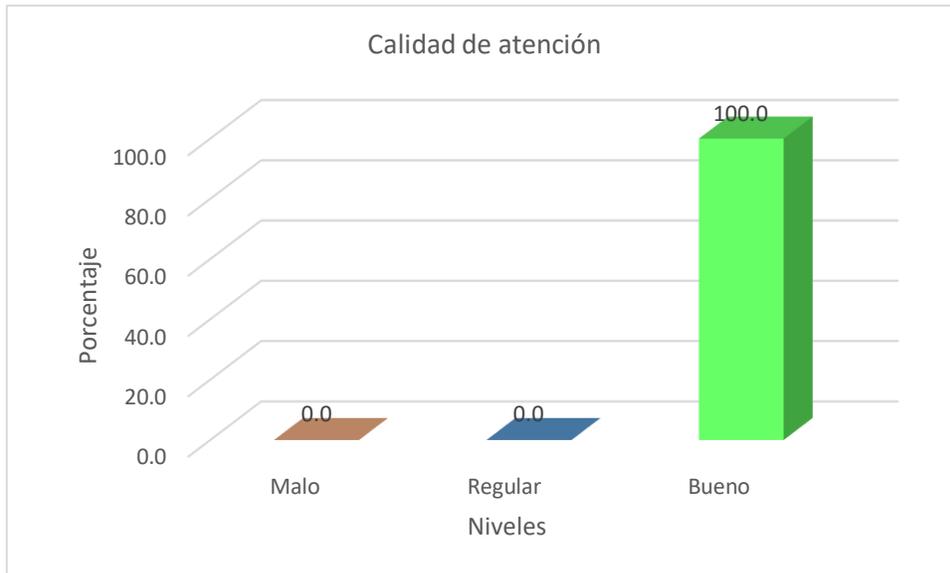
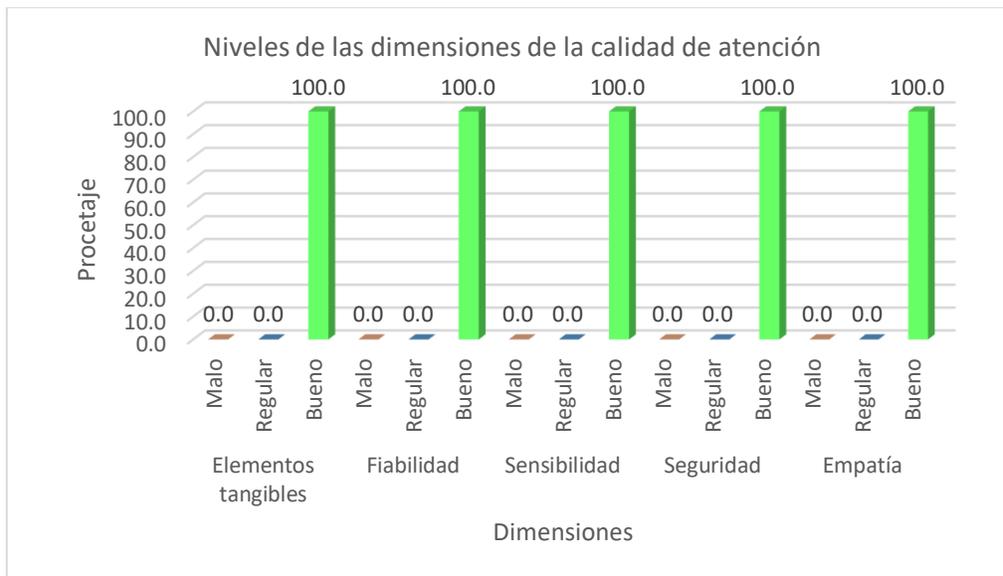


Figura 4

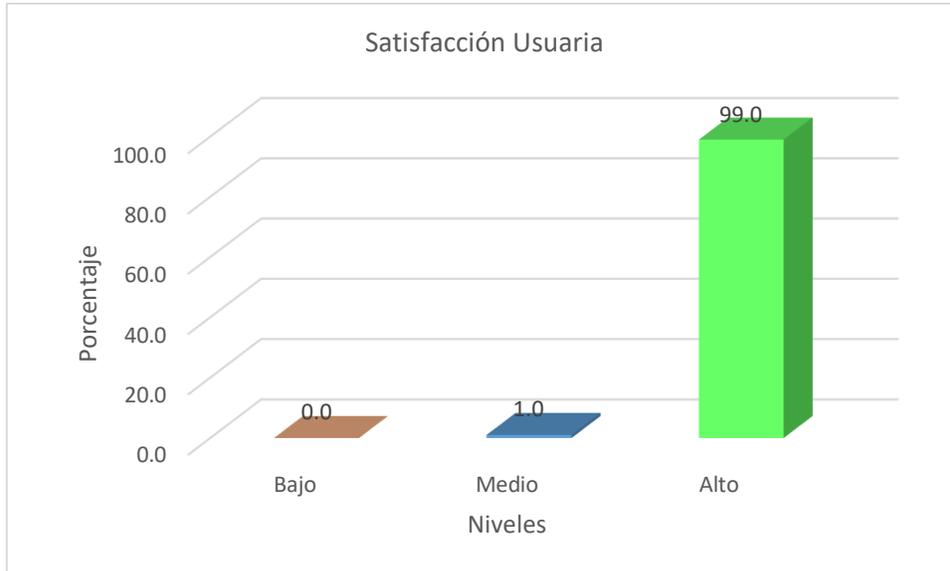
*Niveles de las dimensiones de la Calidad de Atención.*



## Anexo 16: Resultados descriptivos de la variable Satisfacción Usuaría.

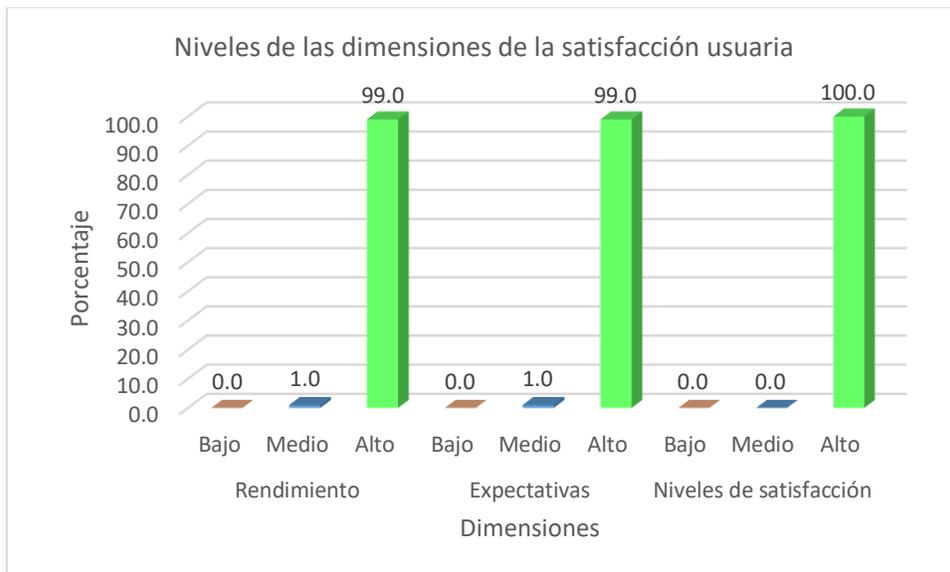
**Figura 5**

*Niveles de la Satisfacción Usuaría.*



**Figura 6**

*Niveles de las dimensiones de la Satisfacción Usuaría.*



## Anexo 17: Carta de aceptación de aplicación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Programa Nacional Aurora.	RUC: 20512807411
Nombre del Titular o Representante legal: JESSICA IRIS VERA TOLENTINO.	
Nombres y Apellidos: JESSICA IRIS VERA TOLENTINO.	DNI:

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca, 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: JUAN CARLOS TERÁN ROJAS	DNI: 70017399

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

Contumazá, 30 de setiembre de 2021.

Lic. Jessica Iris Vera Tolentino  
 C. Ps. P. N° 23618  
 PSICÓLOGA, CEM CONTUMAZA

Firma: \_\_\_\_\_

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

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

## **Anexo 18: Constancia de aplicación de instrumento.**

### **CONSTANCIA**

**LA COORDINADORA DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CONTUMAZÁ.**

**HACE CONSTAR:**

Que, el maestrando Ing. Juan Carlos Terán Rojas, estudiante de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte realizó la aplicación de su instrumento de investigación de su tesis titulado “Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca, 2021”, el instrumento fue aplicado el día miércoles 10 de noviembre de 2021 a las usuarias/os quienes fueron atendidos desde julio de 2020 hasta octubre de 2021.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Contumazá, 16 de noviembre de 2021.

 **PERÚ** Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Programa Nacional AURORA  
**Lic. Jessica Iris Vera Tolentino**  
C. Ps. P. N° 23618  
PSICÓLOGA CEM CONTUMAZÁ

## Anexo 19: Consentimiento informado.

<b>Título de la investigación</b>	: Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca, 2021.
<b>Objetivo de la investigación</b>	: Determinar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción Usuaria en confinamiento por COVID 19 del CEM Contumazá – Cajamarca, 2021.
<b>Dirigido a</b>	: Usuarios/as atendidos en los diversos servicios que ofrece en CEM Contumazá

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre calidad de atención que brinda la institución, lo cual es relevante para mejorar los servicios y cumplir con las expectativas e intereses de los usuarios/as.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Ing. Juan Carlos Terán Rojas, al siguiente email: [ic70017399@gmail.com](mailto:ic70017399@gmail.com) |

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)
---

NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario)
---

## Anexo 20: Aplicación de encuesta a través de formularios de google.

Figura 7

### Encuesta Calidad de Atención.

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "CEM CTZA\_CALIDAD DE ATENCIÓN". The form is in Spanish and contains the following text:

La presente encuesta tiene fines académicos. El objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021. Agradeciendo su apoyo.

Instrucciones: El cuestionario que le presentamos contiene 35 preguntas las cuales están divididas en dimensiones y cada una de ellas cuenta con CINCO opciones, se solicita contestar con veracidad, la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta el siguiente detalle:

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

The interface includes a top navigation bar with "Preguntas", "Respuestas" (100), and "Configuración". A "Enviar" button is visible in the top right. The browser's address bar shows the form ID: docs.google.com/forms/d/1Yy8l9m8TDJdXCOzHQddvhtTwAVONHOXUJfysxoAk/edit. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 8/12/2021.

Figura 8

### Encuesta Satisfacción Usuaria.

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "CEM\_CTZA SATISFACCIÓN USUARIA". The form is in Spanish and contains the following text:

La presente encuesta tiene fines académicos. El objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción usuaria en confinamiento por COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá – Cajamarca, 2021. Agradeciendo su apoyo.

Instrucciones: El cuestionario que le presentamos contiene 18 preguntas las cuales están divididas en dimensiones y cada una de ellas cuenta con CINCO opciones, se solicita contestar con veracidad, la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta el siguiente detalle:

DIMENSIÓN RENDIMIENTO PERCIBIDO

DESEMPEÑO

The interface includes a top navigation bar with "Preguntas", "Respuestas" (100), and "Configuración". A "Enviar" button is visible in the top right. The browser's address bar shows the form ID: docs.google.com/forms/d/1W7QvcC35moumVK-sLJM5Mq2FQTrGpKaH8leBG8lyY/edit. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 8/12/2021.

## Figura 9

Aplicación de encuesta Calidad de Atención a usuarios/as del CEM Contumazá



## Figura 10

Aplicación de encuesta Satisfacción Usuaria, ejecutado a usuarios/as del CEM Contumazá

