



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un
CEM de la ciudad de Abancay, 2021**

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

AUTORA:

Valenzuela Laime, Valery (ORCID: 0000-0002-9632-1380)

ASESOR:

Dr. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, lo dedico en primer lugar a mi hija, quien es el motivo de continuar y luchar por cumplir mis objetivos, para de esa manera poder ofrecerle a ella un mejor futuro. Del mismo modo también dedico esta tesis a mis padres, quienes no dudaron de mí en ningún momento y me apoyaron por encima de todo y a pesar de las adversidades.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, casa educativa que me dio la oportunidad de continuar creciendo profesionalmente, a pesar de las circunstancias sanitarias, del mismo modo agradezco a los docentes, quienes con esfuerzo y dedicación lograron volcar sus conocimientos en mi persona, para así lograr concluir con éxito esta experiencia y obtener un grado más en mi vida profesional

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv. |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 17 |
| 3.5. Procedimiento..... | 19 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos..... | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 20 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| V. DISCUSIÓN..... | 36 |
| VI. CONCLUSIONES | 42 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 43 |
| REFERENCIAS..... | 44 |
| ANEXOS | 50 |

I. Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Calidad de atención en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 21 |
| Tabla 2. Capacidad de respuesta en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 22 |
| Tabla 3. Fiabilidad en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 23 |
| Tabla 4. Elementos tangibles en un CEM de la ciudad de Abancay | 24 |
| Tabla 5. Empatía en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 25 |
| Tabla 6. Seguridad en un CEM de la ciudad de Abancay | 26 |
| Tabla 7. Nivel de satisfacción en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 27 |
| Tabla 8. Expectativas del servicio en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 28 |
| Tabla 9. Calidad percibida en un CEM de la ciudad de Abancay | 29 |
| Tabla 10. Valor percibido en un CEM de la ciudad de Abancay..... | 30 |
| Tabla 11. Correlación entre calidad de atención y nivel de satisfacción..... | 31 |
| Tabla 12. Correlación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción..... | 32 |
| Tabla 13. Correlación entre fiabilidad y nivel de satisfacción..... | 32 |
| Tabla 14. Correlación entre elementos tangibles y nivel de satisfacción..... | 33 |
| Tabla 15. Correlación entre empatía y nivel de satisfacción..... | 34 |
| Tabla 16. Correlación entre seguridad y nivel de satisfacción..... | 34 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Modelo SERVQUAL..... | 10 |
| Figura 2. Calidad de atención | 21 |
| Figura 3. Capacidad de respuesta | 22 |
| Figura 4. Fiabilidad | 23 |
| Figura 5. Elementos tangibles..... | 24 |
| Figura 6. Empatía | 25 |
| Figura 7. Seguridad | 26 |
| Figura 8. Nivel de satisfacción | 27 |
| Figura 9. Expectativas del servicio | 28 |
| Figura 10. Calidad percibida | 29 |
| Figura 11. Valor percibido | 30 |

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

La investigación se efectuó basándose en el enfoque cuantitativo, fue de tipo básica con un diseño no experimental correlacional; la muestra censal estuvo conformada por 60 usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay, a quienes se le aplicó dos instrumentos validados para medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

Los resultados de la investigación desarrollada indican que existe relación estadísticamente significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción ($p= 0,000$; $p < 0,05$); por otro lado, la capacidad de respuesta ($r= 0,559$), la fiabilidad ($r= 0,398$), la empatía ($r= 0,280$) y la seguridad ($r= 0,478$) se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios, asimismo, no se observa relación significativa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción ($p > 0,05$).

Se concluye que la calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, siendo moderada ($r= 0,504$) la correlación entre estas variables de estudio, por lo tanto, cuanto mayor es la calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, fiabilidad, empatía.

Abstract

The present study aimed to establish the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the users of a CEM in the city of Abancay.

The research was carried out based on the quantitative approach, it was of a basic type with a non-experimental correlational design; The census sample consisted of 60 users of a CEM in the city of Abancay, to whom two validated instruments were applied to measure the quality of care and the level of satisfaction.

The results of the research carried out indicate that there is a statistically significant and direct relationship between the quality of care and the level of satisfaction ($p = 0.000$; $p < 0.05$); on the other hand, responsiveness ($r = 0.559$), reliability ($r = 0.398$), empathy ($r = 0.280$) and security ($r = 0.478$) are significantly related to the level of user satisfaction, as well, no significant relationship was observed between tangible elements and the level of satisfaction ($p > 0.05$).

It is concluded that the quality of care is related to the level of satisfaction of the users of a CEM in the city of Abancay, the correlation between these study variables being moderate ($r = 0.504$), therefore, the higher the quality of care, the higher the level of satisfaction.

Keywords: Quality of care, satisfaction, reliability, empathy

I. INTRODUCCIÓN

Una de las grandes preocupaciones hoy en día, y sobre todo para el Estado, es la atención que se brinda a los ciudadanos, quienes día a día y en gran cantidad asisten a las instituciones públicas en búsqueda del anhelado servicio, que de alguna manera les permita dar solución a sus problemas y elevar su calidad de vida, si bien es cierto, las instituciones públicas no son las únicas que brindan servicios a la ciudadanía, son las que mayor demanda presentan, observándose también que son las instituciones u organismos privados los que de alguna manera están en la búsqueda constante de la eficiencia respecto a los servicios que brinda; contrariamente, las prestaciones de servicio en las instituciones públicas muestran en parte dificultades de eficiencia, en las que se incluye la atención, intervención y seguimiento de los casos que solicitan el servicio, las cuales muchas veces genera malestar en los usuarios que acuden a estos lugares en busca de apoyo a sus problemas, generando incertidumbre en muchos ciudadanos y al final no se evidencia claramente el impacto de estos servicios en la población. La atención a los usuarios o clientes representa un método adecuado para distinguir el servicio que se da en las instituciones o empresas, de tal forma que, cuando la atención es de buena calidad se está mostrando tanto la eficiencia como la eficacia del personal que labora para la institución, la cual genera el fortalecimiento de la imagen institucional (Malpartida, 2017).

Potenciar el servicio entregado en las instituciones que atienden o ayudan a las personas que han sufrido violencia en la familia es un paso preponderante en cuanto al respeto del derecho de las personas que las instituciones del Estado deben tener, además de eso, aquellas personas atendidas contarán con las herramientas necesarias para superar, aunque sea en parte, el sufrimiento adquirido por la violencia. Según Foreign Affairs Latinoamérica (2018), en los países americanos de habla hispana, las personas que se encargan de brindar servicios en las instituciones gubernamentales, en muchos casos no poseen el manejo requerido para los casos de violencia de género; un buen número de estas organizaciones muestran a través de los informes estadísticos, que las víctimas que buscan apoyo son tratadas con indiferencia y muchas veces hasta son culpadas de lo que les sucede, a la vez que muchos de estos casos de

violencia quedan impunes y sin algún tipo de castigo para el agresor, corriendo el riesgo estas víctimas de ser nuevamente violentadas por los mismos agresores. Como si esto fuera poco, la corporación Latinobarómetro (como se citó en Álvarez, 2020) refiere que la población Latinoamericana expresa desprotección por parte de sus autoridades en un 75%.

En nuestro país, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) son servicios especializados y a la vez gratuitos, pertenecientes al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los cuales contemplan a las víctimas de maltrato como personas con derecho a todo lo que las protege y sin discriminación alguna, asimismo, estos centros consideran también a las víctimas como foco de preocupación y atención de los funcionarios del Estado y también privados, por lo tanto, deben poner en práctica los instrumentos, tanto sectoriales como intersectoriales para ofrecer una atención de calidad, adecuada y sobre todo con eficacia (CEM, 2016). En un Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Abancay se han presentado diversas situaciones que pueden advertir una deficiente calidad de atención y un descontento de aquellas personas que acuden a este centro en búsqueda de apoyo a sus casos. Se ha observado dificultades en sus operadores al momento de brindar un servicio de acuerdo a lo requerido para cada caso, es decir de forma precisa y confiable; por otro lado, cabe mencionar también que la institución pública actualmente no cuenta con adecuadas instalaciones, equipos y personal suficiente al momento de ofrecer los servicios, asimismo, se aprecia que no hay celeridad en la atención de cada caso y la información que se entrega a los usuarios no termina siendo lo suficientemente claro y preciso; en cuanto al personal, no se evidencia determinadas habilidades sociales en algunos de ellos, en donde más de una vez está ausente la empatía y la falta de comprensión de las necesidades reales de los usuarios o víctimas de violencia. Se ha podido observar de la misma forma, el descontento o molestia en algunas usuarias del centro para continuar con sus denuncias o trámites pertinentes debido a la demora existente.

Frente a lo expuesto anteriormente, planteamos el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay? Asimismo, planteamos los problemas específicos siguientes: i) ¿Qué relación existe entre la

capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?; ii) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?; iii) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?; iv) ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?; v) ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?

El presente estudio se justifica teóricamente, ya que los resultados que se obtengan brindarán un aporte al conocimiento que se maneja respecto a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, puesto que se sustenta en diferentes modelos teóricos, los cuales han facilitado el razonamiento de nuestra problemática y el discernimiento de las variables planteadas, por lo tanto, los resultados podrán servir como material de consulta a otros investigadores en el futuro, quienes deseen plantear modelos teóricos que expliquen con mayor detalle la satisfacción de los clientes o usuarios. El estudio se justifica a nivel práctico, ya que permitirá recolectar información relevante que conduzca a diseñar estrategias dirigidas al aumento de la calidad de atención de los usuarios en las diversas instituciones públicas prestadoras de servicio, y en especial de un Centro de Emergencia Mujer de la ciudad de Abancay, así como también elevar la satisfacción de aquellos usuarios de los CEM que observan con desconfianza la labor del Estado, por lo tanto, con la información recabada los profesionales podrán planificar de mejor manera su plan anual de trabajo . El estudio se justifica al nivel metodológico, ya que en primer lugar se seguirán todos los pasos correspondientes al método científico, contenidos en una investigación cuantitativa y de método hipotético deductivo, para la cual se crearán instrumentos que permitirán la recolección de datos de las variables estudiadas, estos instrumentos serán sometidos a un riguroso proceso de validación, tomando en cuenta la realidad local, por lo tanto, podrán ser utilizados en investigaciones futuras que empleen nuestras variables estudiadas. El estudio se justifica a nivel social debido a que permitirá el conocimiento con mayor profundidad acerca de la satisfacción que las víctimas de violencia experimentan al recibir la atención a sus casos, y de esta forma sensibilizar a los

prestadores de servicio para hacer los cambios pertinentes en su accionar si es necesario, con el cual se logre alcanzar la eficiencia en el servicio y se pueda dar solución, o por lo menos atenuar en gran medida los efectos negativos que la violencia genera en las personas que son víctimas, y de esta manera dichas personas puedan tener una mayor confianza en las instituciones sociales que administra el Estado.

El estudio tiene como objetivo general: Establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Asimismo, planteamos los siguientes objetivos específicos: i) Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. ii) Identificar la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. iii) Identificar la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. iv) Identificar la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. v) Identificar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Se formula la siguiente hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Asimismo, se formulan las siguientes hipótesis específicas: i) Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. ii) Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. iii) Existe relación estadísticamente significativa y directa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. iv) Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. v) Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos de investigación efectuados en el extranjero, tenemos en primer término a Olivares (2012), quien realiza un estudio acerca de la calidad de en la atención a las víctimas de violencia al interior de la familia de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de Santiago de Chile; el estudio de enfoque cualitativo fue realizado con un grupo de mujeres que fueron violentadas por sus parejas, de edades entre 25 a 40 años, los datos fueron recolectados a través de cuestionarios semiestructurados y entrevistas a las participantes. Los resultados arrojaron que la atención brindada por la URAVIT es de baja calidad, concluyéndose que dicha unidad no cumple con lo mínimamente esperado por las usuarias víctimas de violencia intrafamiliar que han sido atendidas.

Por otro lado, Luvielmo *et al.* (2010), realizaron un estudio sobre la satisfacción de las familias usuarias respecto a los servicios que atienden situaciones de violencia intrafamiliar en instituciones sociales del municipio de Río Grande, Brasil; el estudio de enfoque cualitativo fue llevado a cabo con un grupo de 48 familias, siendo los datos recolectados a través de un cuestionario de satisfacción del usuario. Los resultados arrojaron que los usuarios se encontraban con satisfacción respecto a la calidad de atención que recibían por parte de las instituciones sociales, sin embargo, mostraban también su inconformidad por la ausencia de algunos servicios que consideraban importantes dentro de la institución, tales como profesionales especializados en psiquiatría, así como también demandaban espacios más apropiados para su atención. Se concluye que la satisfacción de los usuarios es un indicador relevante a tomar en cuenta al momento de evaluar los servicios que brindan las instituciones sociales, asimismo, consideran que tanto el nivel educativo como económico son factores que pueden influenciar en las respuestas de los usuarios.

Benito (2014), realizó un estudio de la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona para atender casos de violencia; el presente estudio cualitativo fue llevado a cabo con 14 mujeres, con quienes se hizo entrevistas individualizadas, obteniéndose como resultado la gran satisfacción que mostraron estas mujeres en cuanto al uso de los servicios especializados y la facilidad que han tenido para acceder a ellos,

destacando la utilidad y lo necesario que han sido para superar la mala experiencia que han vivido producto de la violencia de género.

González y Garrido (2015), realizaron una investigación acerca de la satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España; el estudio de diseño no experimental descriptivo, se desarrolló con un grupo de 1128 mujeres, con edad promedio de 39,8 años, a quienes se les administró cuestionarios de satisfacción, con preguntas tanto abiertas como cerradas. Los resultados arrojaron un alto porcentaje (78,9%) del grupo de víctimas que calificaron el servicio recibido con la máxima categoría, concluyéndose que los servicios que ofrece la policía española para la atención de los casos de violencia de género son bien valorados por las víctimas.

En cuanto a las investigaciones realizadas en nuestro país, Malpartida (2017), realizó una tesis sobre la 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; el estudio de tipo básica y diseño no experimental correlacional fue realizado con un grupo de 62 usuarias de esta institución, los datos de las variables calidad de atención y nivel de satisfacción fueron recolectados a través de dos cuestionarios debidamente validados. Los resultados permitieron determinar que existe relación estadísticamente significativa ($p = 0.000 < 0,05$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en las usuarias víctimas de violencia familiar, por otro lado, el 95,2% de las usuarias víctimas de violencia familiar perciben que la calidad de atención en el CEM es buena, asimismo, se concluye que la correlación entre las dos variables es moderada y directa ($r = 0,658$).

Jinez (2018), realizó su tesis sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer de la comisaría Santa Barbara; el estudio de tipo básica y no experimental correlacional se efectuó con 70 usuarios, la cual fue seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia, los datos de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios se recolectaron por medio de dos cuestionarios validados previamente. Los resultados del estudio arrojaron que existe relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del CEM de la comisaría de Santa Bárbara, asimismo, se llega a la conclusión que la correlación

es alta y positiva ($r = 0.857$) entre las variables, demostrándose de esta forma, que el grado de satisfacción que experimente el usuario dependerá de la calidad de trabajo que se brinde en la institución. Por otro lado,

Hallasi (2021), investiga sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaría Puno; la investigación cuantitativa, no experimental y correlacional se desarrolló con un grupo de 112 usuarios(as), que fue seleccionada por medio de un muestreo aleatorio, los datos fueron recolectados a través de una encuesta estructurada según modelo SERVQUAL y otra encuesta de satisfacción del usuario adaptado a la teoría de Donabedian para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario respectivamente. Los resultados del presente estudio permitieron determinar la existencia de relación significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario(a) del CEM de la comisaría de Puno, por otro lado, el 77,7% de los usuarios(as) perciben que la calidad de servicio brindado por el CEM es alta, mientras que la satisfacción en un nivel alto alcanza el 72,3%, asimismo, se concluye que ambas variables se correlacionan positivamente y en grado moderado ($r = 0,654$).

Álvarez (2020), desarrolló una tesis: acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer de la comisaría de Puente Piedra; el estudio fue de tipo básico y correlacional, la muestra censal estuvo constituida por 70 usuarios del Centro de Emergencia Mujer, los datos fueron recogidos a través de un cuestionario de calidad de servicio según modelo SERVQUAL y otro cuestionario de satisfacción de los usuario para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario respectivamente. Los resultados arrojaron que no existe relación estadísticamente significativa ($p = 0.813 > 0,05$) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del CEM de la comisaría de Puente Piedra, por otro lado, se observó que para el 38,5% de los encuestados la calidad del servicio era buena, mientras que el 77,1% de los usuarios manifestó que se encontraba satisfecho con la atención; finalmente, se concluyéndose que la calidad del servicio no incide de forma significativa en la satisfacción de los usuarios del CEM.

Lañas (2020), desarrolló un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia del Centro Emergencia Mujer

pertenciente al distrito 26 de octubre en Piura; el estudio de tipo básico y correlacional se efectuó con 60 usuarios del CEM, quienes fueron seleccionados por medio de un muestreo aleatorio simple, los datos de ambas variables fueron recolectados a través de dos instrumentos debidamente validados. Los resultados del estudio permitieron determinar que existe relación estadísticamente significativa ($p = 0.000 < 0,05$) entre las variables calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia del CEM del distrito 26 de Piura, por otro lado, la correlación entre las variables es alta y positiva ($r = 0.885$); finalmente, el autor concluye que la calidad de atención influye de forma significativa con los servicios que ofrece a las usuarias del CEM.

A lo largo de los años, la calidad de atención o servicio ha sido definida de muchas formas, siendo una de ellas aquella que define a la calidad de atención como la identificación y satisfacción de las demandas de los clientes, siendo una forma de actitud (Cronin, 1992, como se citó en Huerta, 2015). Por otro lado, la calidad de atención puede definirse también como la diferencia que hay entre el servicio que se espera y el percibido, siendo la percepción del cliente la forma más acertada de medir la calidad de atención recibida (Vía Puente, 2018). La calidad puede dividirse en dos tipos: una es la calidad técnica, la cual tiene que ver con los procedimientos, el profesionalismo, la competencia o habilidad de la persona que atiende, otra es la calidad funcional, aquella que está referida al modo en que es entregado el servicio, cabe decir, la actitud de los servidores, las instalaciones, higiene, etc. (Wan, 2009). La OMS (2016) refiere que la calidad implica el apoyo a las personas, brindándoles servicios adecuados con bajo nivel de riesgo y la mayor satisfacción de quien recibe el servicio. Asimismo, la calidad de atención implica un conjunto de actividades que regulan y aseguran el desempeño constantemente, de tal modo que la atención pueda darse con eficiencia y seguridad (Minsa 2015, como se citó en Álvarez, 2015). Cabe mencionar que el servicio que se brinda no solamente implica buen trato y cortesía, más que todo está referido a sumar beneficios a los productos que se brinda a los clientes, usuarios o consumidores, y de esta forma elevar sus expectativas, que al final elevarán la probabilidad de que estas personas sigan haciendo uso de los servicios y recomienden a otras, asimismo, una mala calidad

en la atención o servicio podría generar una pésima imagen de la institución u organización y en consecuencia la pérdida de usuarios o clientes (Sousa, 2015).

En lo que respecta a la política nacional de modernización de la gestión pública, a través del D.S. N° 004-2013-PCM, se pone énfasis en la calidad de atención de las instituciones del Estado, asumiéndose como objetivo el trabajo articulado, el cual logre fomentar la modernización de instituciones y de esta manera se brinde respuestas apropiadas que impacten directamente en el bienestar de los ciudadanos que buscan el servicio del Estado. En la política nacional de modernización del Estado se plantea, entre otras cosas, que la ciudadanía sea vigilante y colabore en la discusión de políticas públicas a través de su opinión respecto a la calidad de servicio que recibe por parte del Estado y la conducción de las instituciones prestadoras de servicios (PCM 2013, como se citó en Lañas, 2020). Cabe señalar, que en los lugares donde se ofrece servicios (sean públicos o privados) a las personas víctimas de violencia de género, por su naturaleza misma, no puede limitarse a una simple atención administrativa para solo recabar documentación, sino que estos servicios debe ser especializados, con trato humanitario, priorizándose las necesidades de las víctimas y el trabajo articulado con todos los servicios (Carrasco, 2015).

La teoría de calidad y servicio de Albrecht y Carlzon (1983) plantea ofrecer al cliente lo que verdaderamente desea comprar u obtener, asimismo, propone el “triángulo del servicio”, en el cual se incluye un sistema adecuado, personal dispuesto a brindar lo mejor de sí y un plan de servicio que se enfoque en las necesidades, siendo el cliente el eje principal de todo. El autor propone siete aspectos que evalúan la calidad del servicio, entre los que se encuentran: Capacidad en la respuesta, atención, una fluida comunicación, accesibilidad para evitar la incertidumbre, trato amable, credibilidad y entendimiento de las necesidades del cliente o usuario.

La teoría de desconfirmación de expectativas de Oliver (1980), basada en un estudio experimental respecto a la calidad percibida y la satisfacción del cliente, sugiere que las expectativas representan un predictor para que el usuario valore el servicio que recibe, por lo tanto, la satisfacción del usuario sería la consecuencia de lo que recibe, basado en las expectativas que tiene.

La teoría de las brechas de Zeithaml (2001) sostiene la existencia de cinco brechas, las cuales están divididas en dos grupos: las llamadas brechas del cliente y las brechas de aquel que ofrece el servicio (empresa o institución). La brecha del usuario viene a ser la expectativa que tiene sobre los servicios que solicita, la cual se sustenta en sus experiencias anteriores y la percepción del servicio que aparece al usar dicho servicio que le brindan. La brecha de aquel que ofrece el servicio se subdivide en cuatro: Desconocimiento de lo que espera el usuario, no elegir los diseños ni estándares de un buen servicio, no brindar el servicio con estándares definidos por la empresa o institución, no uniformizar el desempeño del servicio con el ofrecimiento o promesa realizada previamente. Basándose en la teoría de las brechas, Parasuraman, Zeithaml y Berry crean el modelo Servqual, con el cual se proponen evaluar cuantitativamente la calidad de servicio que se brinda; esta prueba o instrumento tiene como objetivo cuantificar la expectativa y percepción de los usuarios o clientes en base a sus comentarios acerca del servicio recibido en una investigación; después de diversos estudios estadísticos a las que fue sometido el instrumento se establecieron cinco dimensiones en su estructura: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

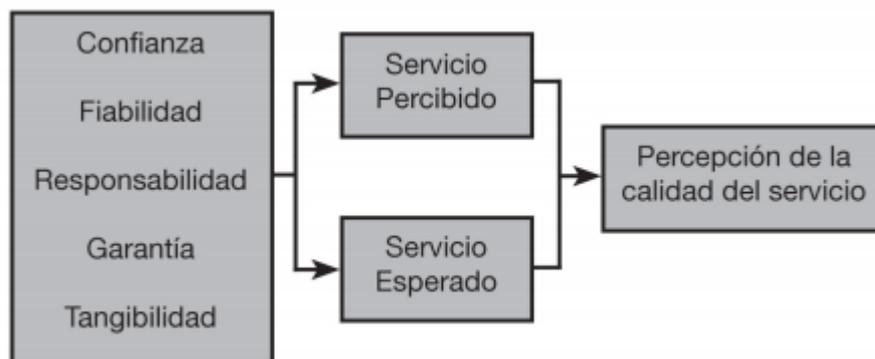


Figura 1. Modelo Servqual

Fuente: Zeithaml (como se citó en Canzio, 2019).

La fiabilidad se refiere a que el servicio que se ofrece debe ser muy cuidadoso y a la vez fiable, de tal forma que el cliente o usuario experimente la seguridad y confianza suficiente para recibir el servicio; por otro lado, la capacidad de respuesta implica la atención rápida de las necesidades del usuario, ya que así lo requiere; asimismo, la seguridad debe ser demostrada por el personal que

brinda el servicio, a través del manejo, control y conocimiento de la labor que realiza, ya que esto genera credibilidad y confianza en el usuario; la empatía es algo que debe ser desarrollado por el personal que brinda el servicio, ya que esto le permitirá entender los sentimientos y emociones del usuario, generándose una interacción más sólida entre ambos; los elementos tangibles están referidos a la infraestructura, a los ambientes donde el usuario recibe el servicio, los recursos humanos y todos los materiales utilizados para brindar el servicio.

Otro modelo de calidad existente es el de Bolton y Drew (como se citó en Núñez y Juárez, 2018), en el cual utilizan el paradigma llamado de la disconfirmación, para dar una explicación de la calidad, a través de la propuesta de un modelo de multietapa, el cual realiza una evaluación total del servicio dividiéndolo en una sucesión de etapas que se relacionan entre ellas: medición del rendimiento, calidad de servicio y valor del servicio; en la evaluación del rendimiento se consideran como variables explicativas la capacidad de respuesta, la confiabilidad, las dimensiones de la empatía y la seguridad, asimismo, se considera también las experiencias vividas en otras empresas o instituciones; en cuanto a la evaluación del cliente, los autores refieren que se fundamenta en su satisfacción-insatisfacción en cuanto al servicio que hacen uso en el presente, el cual depende de la percepción del desempeño de los componentes que conforman el servicio, las expectativas previas del cliente acerca del desempeño y aquellas percepciones de la desarmonía entre el rendimiento y dichas expectativas. En cuanto al valor del servicio brindado, está en relación al sacrificio que hacen los clientes en cuanto al presupuesto que manejan, sus características, así como sus intenciones. Para este modelo, la satisfacción del cliente o usuario, vienen a ser un antecedente de la calidad de servicio que recibe, al cual le asignará un valor, que al mismo tiempo derivará en intención de compra o uso del servicio.

Por otro lado, existe también el modelo de calidad de servicio de Grönroos (como se citó en Canzio, 2019), que trata de brindar una explicación de la calidad de servicio en función de las experiencias respecto a los tipos de calidad: Calidad técnica, esta se refiere a los aspectos físicos, materiales, organización interna de la institución; viene a ser la dimensión de lo “que” el usuario obtiene. Calidad funcional, tiene que ver con el modo en que el usuario es tratado por parte de la

institución prestadora del servicio, es decir, es la dimensión del “cómo” el usuario recibe. Calidad corporativa, se refiere a la percepción que el usuario tiene de la empresa o institución que le brinda el servicio.

La satisfacción viene a ser el grado de felicidad que siente un individuo ante un servicio o producto recibido, y es en el proceso de adquisición del mismo, en el que se desprende el sentimiento del usuario o cliente, después de haber comparado entre diversos servicios obtenidos para satisfacer sus necesidades; siendo importante aquí el cumplimiento de las expectativas de la persona para que la compra o toma del servicio se vuelva a repetir, caso contrario, el usuario buscará en otros lugares aquel servicio o producto que llene sus expectativas, con el riesgo de que ese producto al final termine por salir del mercado por falta de clientes o usuarios (Silvestre y Johnston 2016, como se citó en Álvarez, 2020). Oliver (2016) refiere que la satisfacción del usuario está dada por las experiencias vividas respecto al producto o servicio utilizado; esto significa que el usuario expresará su percepción de cierta forma, sin embargo, esta percepción puede variar con el tiempo, pudiendo el usuario en determinada fecha estar satisfecho con el servicio que recibe, pero su percepción puede ser de desagrado en el futuro, si es que el servicio que recibe no es el mismo. Kaushal (2016) define a la satisfacción como la percepción que el usuario tiene de la interacción con el personal que proporciona el servicio, por lo tanto, dicha percepción tendrá un elevado impacto en la satisfacción del usuario; el impacto será positivo cuando está presente la amabilidad, accesibilidad, celeridad y sobre todo profesionalismo en la persona encargada de dar el servicio.

La teoría denominada de dos factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston (como se citó en Canzio, 2019) propone paradójicamente tres clases de factores de calidad: factores higiénicos, que son esperados por el usuario, y cualquier error en la prestación generará la insatisfacción del usuario; factores de crecimiento, el cual genera satisfacción del usuario, sin embargo, un error en la prestación no causa obligatoriamente insatisfacción; factores de doble umbral, son esperados por el usuario, y un error en la prestación genera insatisfacción, sin embargo, una prestación en un buen nivel causará mucha satisfacción en el usuario o cliente del servicio.

La teoría del paradigma de desconfirmación de Churchill y Surprenant (como se citó en Canzio, 2019) refiere que el grado de satisfacción que logra el usuario es causado por determinada experiencia anterior, y es justamente allí donde se da el nacimiento de la expectativa del usuario que recibe el servicio, puesto que empieza a comparar lo experimentado en la actualidad con la vivencia anterior.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario propuesto por ACSI (como se citó en Álvarez, 2020) se encuentran: Las expectativas del servicio, que es la prestación del servicio anhelado por el usuario en cuanto a la calidad, que la institución prestadora del servicio otorga, por lo tanto, es el servicio deseado. La segunda dimensión es la calidad percibida, la cual está directamente relacionada con el clima de confianza y la atención en forma individualizada que se brinda al usuario, es decir, cómo el servicio se adapta al usuario y por qué se puede fracasar. Una de las cosas más importantes es tener conocimiento de aquellas necesidades que posee el usuario, del porqué busca el servicio de las instituciones, así el usuario no tenga la facilidad de explicar sus propias necesidades (Gimeno, 2018). La tercera dimensión es el valor percibido, la cual establece la relación entre la calidad que recibe el usuario y lo que paga por él, es decir, el usuario evalúa lo que obtuvo como servicio y lo que realmente esperaba del mismo; por lo tanto, el valor percibido es la evaluación total que realiza el cliente o usuario del servicio que recibe, la cual se sustenta en análisis que hace en función a lo que se entrega y obtiene (Zeithaml 1998, como se citó en Álvarez, 2020).

Los Centros de Emergencia Mujer, conocidos como CEM por sus iniciales, son servicios especializados e interdisciplinarios pertenecientes al Ministerio de la Mujer Poblaciones Vulnerables (MIMP), los cuales se encuentran en muchas regiones de nuestro país y atienden a víctimas de violencia hacia la mujer, así como los integrantes de la familia, por medio de servicios legal, psicológico y social, en función a las necesidades de cada caso abordado. En el primer nivel de atención se hace un análisis de violencia suscitada y a la vez se hace el diseño de aquellas estrategias con que se atenderá la situación de violencia, la cual contiene la entrevista primera, la orientación, la intervención en situaciones de crisis y la medición del riesgo. El segundo nivel de atención incluye la movilización

de los recursos (internos y externos) que conlleven a lograr la justicia, la protección y el restablecimiento de la usuaria víctima de violencia, esto por medio de la ayuda psicológica, la asesoría legal y el refuerzo de la red sociofamiliar, siendo la última fase de la atención el seguimiento y la valoración del caso (CEM, 2016). La población a quien va dirigido los servicios del CEM son aquellas personas que forman parte de la familia y han sufrido violencia física, psicológica, así como sexual y económica; por otro lado, también realiza actividades para prevenir la violencia y promocionar el respeto a los derechos humanos, la cual está orientada básicamente a la ciudadanía.

Respecto a la atención de los CEM, en sus guías o reglamentos dirigido a sus operadores se indica que en la atención de las usuarias(os) se debe considerar diversas variables, tales como: la edad, las características sociales y culturales, la reacción de la usuaria(o), así como el grado de violencia y la forma en que ocurrió la misma, sin embargo, cual haya sido el grado, la situación o circunstancia de los hechos, las víctimas deben ser tratadas con dignidad y respetando en todo momento sus derechos. De acuerdo a las normas establecidas por el CEM, su personal tiene la obligación de constituir con la persona víctima de violencia una relación no solo personalizada, sino también deberá mostrarse amable y respetuosa en todo momento, absteniéndose de crear un ambiente de doble victimización respecto a los hechos de violencia suscitados, esto con el fin de proteger a la víctima de aquellas experiencias dolorosas en su afán de encontrar justicia, y de esta manera, por lo menos atenuar el sufrimiento.

El CEM (2016) plantea ciertas condiciones que debe existir para favorecer el trato a las personas usuarias, entre las que se encuentra el acogimiento de sus necesidades, el cual implica considerar factores como la edad de la víctima, sus características culturales, sus emociones, la forma de violencia sufrida y las circunstancia en que sucedieron los hechos, siendo aquí lo más importante de todo, el trato digno que se debe dar a las víctimas con pleno respeto de sus derechos. La actitud del personal que atiende en los CEM debe ser de empatía y escucha activa, entre otras habilidades sociales, estableciéndose un clima de respeto y comprensión hacia las víctimas. Otra condición importante es la entrega precisa de información a la usuaria(o), la cual conlleve a comprender la situación y calmar su incertidumbre; es necesario brindar dicha información en palabras

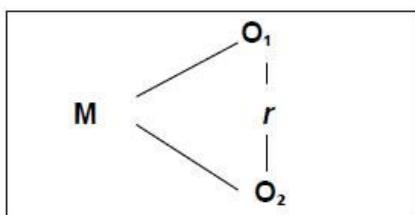
sencillas y puntuales, siendo recomendable también la entrega de información escrita, ya que la violencia sufrida puede generar afectaciones en funciones como la memoria, y quizás la víctima no se encuentre en condiciones de almacenar tanta información a la vez. Por otro lado, se debe buscar la expresión de las emociones de aquellas personas que buscan ayuda, y esto se logrará, según refiere el CEM, estableciendo el contacto o diálogo con la víctima, no solo para recabar datos, sino también para favorecer la expresión de los sentimientos, para la cual el operador(a) del servicio deberá observar el rostro, la postura y el lenguaje corporal, a la vez que no deja de hacer contacto visual con la víctima. Asimismo, otra condición es la valoración de aquellas capacidades de la persona usuaria del CEM, por lo tanto, el conocimiento del estado emocional de la víctima por parte de los operadores es muy importante, ya que de esta manera podrá impulsar la autovaloración de la víctima respecto a sus propias capacidades, las cuales le permitirá enfrentar de mejor manera la crisis por la que atraviesa. Otra condición importante para el favorecimiento en el trato a la persona usuaria es el respeto por su privacidad, que van desde el control del ambiente físico utilizado hasta el manejo de la información, por tanto, los datos que brinde la víctima tendrán carácter confidencial y serán manejados solo por los profesionales u operadores que tienen la misión de brindar la ayuda a esta persona, siguiendo los principios éticos pertinentes. Finalmente, otra condición a tomar en cuenta es la entrevista no revictimizante, la cual se traduce en una conversación o entrevista libre de revictimización, o sea que la persona usuaria no tiene por qué experimentar momentos desagradables durante la entrevista, sino contrariamente requiere contención y orientación adecuada por parte del operador(a).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación efectuada es de tipo básica; cabe mencionar que este tipo de estudio permite nuevos conocimientos, pero no contienen objetivos prácticos que señalen la intervención en forma directa y rápida ante un problema específico, por tanto, su meta es la recolección de información sobre una realidad que aporte al conocimiento de la ciencia por medio del descubrimiento de leyes, principios y modelos (Sánchez y Reyes, 2016). Por otro lado, el estudio tiene un diseño no experimental transversal y de nivel correlacional; los estudios no experimentales no tienen como objetivo la experimentación, es así entonces que no se manipulan las variables presentadas, por lo tanto, solo se limita a la observación de los eventos o fenómenos en el ambiente, para posteriormente hacer un análisis de estos; se dice que el estudio es correlacional porque busca saber si aquellas variables planteadas han establecido una relación entre sí, ya que el fin de estos estudios es valorar la asociación entre dos o más variables propuestas, para luego conocer la intensidad o fuerza de esa relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema:



M = Muestra.

O1 = Calidad de atención.

O2 = Satisfacción en los usuarios.

r = grado de correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención (cualitativa ordinal)

Variable 2: Nivel de satisfacción (cualitativa ordinal)

Ver anexos.

3.3. Población y muestra

La población, denominada también universo de investigación, es la cantidad total de individuos que constituyen el entorno espacial en el cual se desarrolla el estudio (Carrasco, 2019). La población para la presente investigación estuvo conformada por 60 usuarios(as) que acudían a un Centro de Emergencia Mujer de la ciudad de Abancay – Apurímac; los individuos que formaban parte de dicha población tenían como característica común haber sido víctimas de violencia familiar.

En esta investigación la muestra fue censal, es decir, se trabajó con toda la población (60 usuarios) debido a que dicha población con la que se contaba era pequeña.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, la técnica utilizada fue la encuesta, la cual consiste en recolectar información por medio de la interrogación a las personas que participan en el estudio, con el objeto de adquirir sistemáticamente medidas respecto a las ideas que derivan de un problema a investigar; la recolección de los datos fue llevada a cabo a través de un cuestionario, que viene a ser el instrumento de medición (López y Fachelli, 2015). Los instrumentos que serán utilizados para la medición de las variables en la presente investigación son basados en el método de escalamiento de Likert, el cual viene a ser una escala psicométrica que se orienta a los sujetos de estudio con la finalidad de evaluar su reacción o actitudes frente a una situación específica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio fueron: el Cuestionario sobre calidad de atención y el Cuestionario sobre nivel de satisfacción.

Respecto al Cuestionario sobre calidad de atención, este cuenta con 25 ítems y es de aplicación tanto individual como colectiva, su finalidad es medir la percepción de las víctimas de maltrato o violencia respecto a la calidad de atención que reciben en un Centro de Emergencia Mujer de la ciudad de Abancay.

El Cuestionario sobre nivel de satisfacción consta de 19 ítems y es de aplicación tanto individual como colectiva, tiene por finalidad conocer la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar en cuanto al servicio que reciben en un Centro de Emergencia Mujer de la ciudad de Abancay.

Respecto a la validez de los instrumentos; se entiende como validez al grado en que un instrumento, prueba o cuestionario, usado para medir una variable dada, en realidad mide aquella variable que queremos y no otra variable existente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La validación de las pruebas de medición se desarrolló por medio del juicio de tres expertos, el cual viene a ser una validez de contenido; dichos expertos se encargaron de analizar si los ítems tomados en cuenta para los instrumentos eran los más adecuados para el recojo de los datos, siendo la pertinencia, relevancia y claridad los criterios evaluados por los expertos. Cabe mencionar que la validez de contenido es un método que posibilita determinar la validez de una prueba o instrumento a través de un grupo de expertos (jueces) por cada una de las dimensiones de la variable consideradas en el instrumento de medición, los mismos que analizarán mínimamente la coherencia y complejidad de los ítems; asimismo, para la validez de contenido se requiere que los jueces cuenten con capacitación y experiencia en técnicas de clasificación de preguntas (Barrazas, como se citó en Urrutia, 2014). Finalmente, los tres expertos dictaminaron que ambos instrumentos eran aplicables en la investigación a realizar. Los expertos que tuvieron a su cargo la validación de los instrumentos fueron los siguientes: El Dr. Luis Toribio Hirata Tejada, la Dra. Eloyza Perez Ccasa y el Mgtr. Herbert Edson Paredes Aliaga.

En lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se dice que un instrumento es confiable cuando al aplicar dicho instrumento, prueba o cuestionario a un mismo individuo de forma repetida, arrojará resultados parecidos o idénticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El análisis de fiabilidad de ambos instrumentos se desarrolló por consistencia interna (alfa de Cronbach). Para la obtención de la confiabilidad de los cuestionarios, se seleccionó a una muestra piloto de 20 individuos con similares características a la muestra de investigación, a quienes se les administró los dos cuestionarios. Los resultados arrojaron que el Cuestionario sobre calidad de atención tiene una alta confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,876, mientras que el Cuestionario sobre nivel satisfacción obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,819, por lo tanto, la confiabilidad de este instrumento también es alta.

3.5. Procedimientos

En primer término, la investigadora principal solicitó el permiso o autorización pertinente a la institución donde se desarrolló el trabajo de investigación, una vez que se obtuvo la autorización se procedió con la entrega de los consentimientos informados a las personas seleccionadas para participar en el estudio, en donde se les brindó una explicación clara y precisa respecto a la finalidad del estudio y al modo en que se recolectarían los datos; luego se administró los cuestionarios a la muestra seleccionada, con quienes se coordinó previamente la fecha y hora de aplicación de los instrumentos; posteriormente los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente para presentar los resultados y proceder con la discusión de los mismos, y finalmente, mostrar las conclusiones a las que se llegaron, así como también las recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez recogidos los datos a través de los instrumentos de medición, dichos datos fueron almacenados en una base con codificación, a la cual tiene acceso solo la investigadora principal, para luego ser analizados utilizando el SPSS (Paquete Estadístico para la Ciencias Sociales); en cuanto al análisis descriptivo, se obtuvieron tablas de frecuencia y figuras, las cuales fueron presentadas en la tesis. En cuanto al análisis inferencial de los datos, se utilizó el coeficiente de

correlación de Spearman para proceder con el contraste de las hipótesis e identificar el nivel de correlación existente entre las dos variables de estudio que se plantearon, con un nivel de confianza del 95%.

3.7. Aspectos éticos

Cabe mencionar que la participación en el estudio fue en forma voluntaria y sin presión de ningún tipo, además de eso, la investigación no fue de carácter invasivo y se guardó absoluta reserva de los datos que brindaron los participantes, tanto en relación a sus respuestas en los cuestionarios, así como de sus datos personales; por otro lado, a todos los participantes se les entregó consentimientos informados, en los cuales firmaron su participación en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Calidad de atención en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 10 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| medio | 37 | 61,7 | 61,7 | 78,3 |
| alto | 13 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

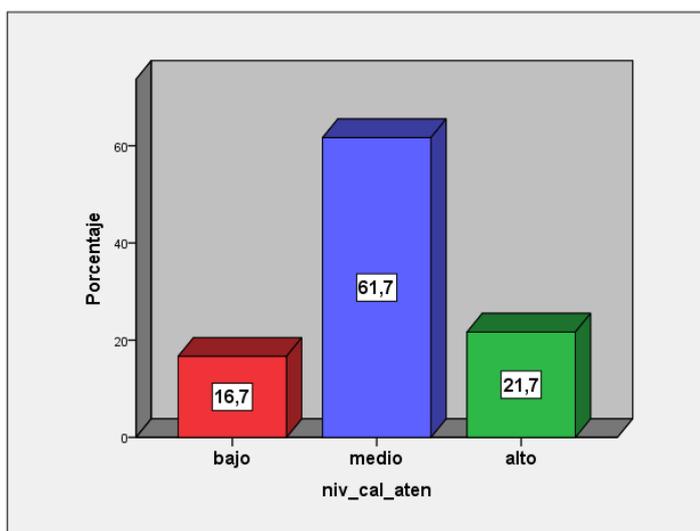


Figura 2. Calidad de atención

En la tabla 1 y figura 2 podemos observar que el 61,7% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe la calidad de atención en un nivel medio; el 21,7% percibe la calidad como alta, mientras que para el 16,7% de las usuarias la calidad de atención en el CEM se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 2
Capacidad de respuesta en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 17 | 28,3 | 28,3 | 28,3 |
| medio | 27 | 45,0 | 45,0 | 73,3 |
| alto | 16 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

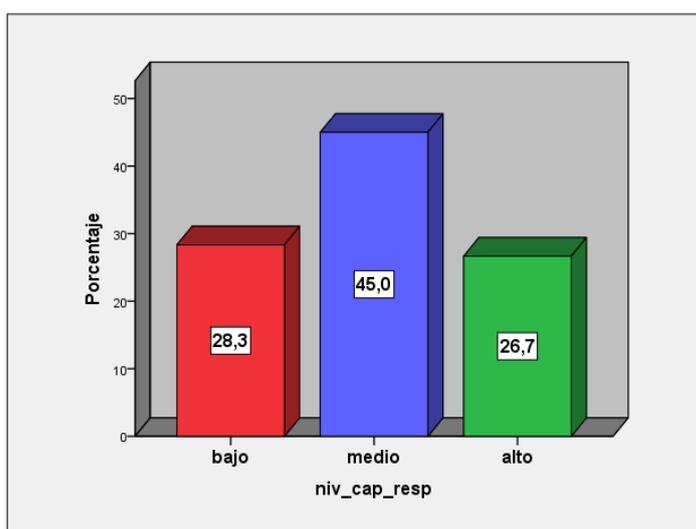


Figura 3. Capacidad de respuesta

En la tabla 2 y figura 3 se observa que el 45% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe la capacidad de respuesta en un nivel medio, mientras que el 28,3% de estas personas percibe esta capacidad como baja; finalmente, el 26,7% de las usuarias percibe la capacidad de respuesta del CEM en un nivel alto.

Tabla 3
Fiabilidad en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 18 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| medio | 31 | 51,7 | 51,7 | 81,7 |
| alto | 11 | 18,3 | 18,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

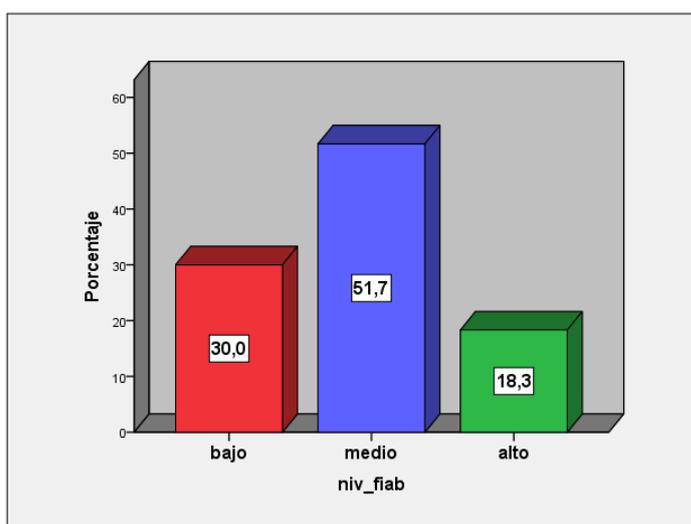


Figura 4. Fiabilidad

En la tabla 3 y figura 4 se observa que el 51,7% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe la fiabilidad en un nivel medio; para el 30% de estas usuarias la fiabilidad es percibida en un nivel bajo, mientras que el 18,7% de las usuarias percibe la capacidad de respuesta del CEM en un nivel alto.

Tabla 4
Elementos tangibles en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 17 | 28,3 | 28,3 | 28,3 |
| medio | 33 | 55,0 | 55,0 | 83,3 |
| alto | 10 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

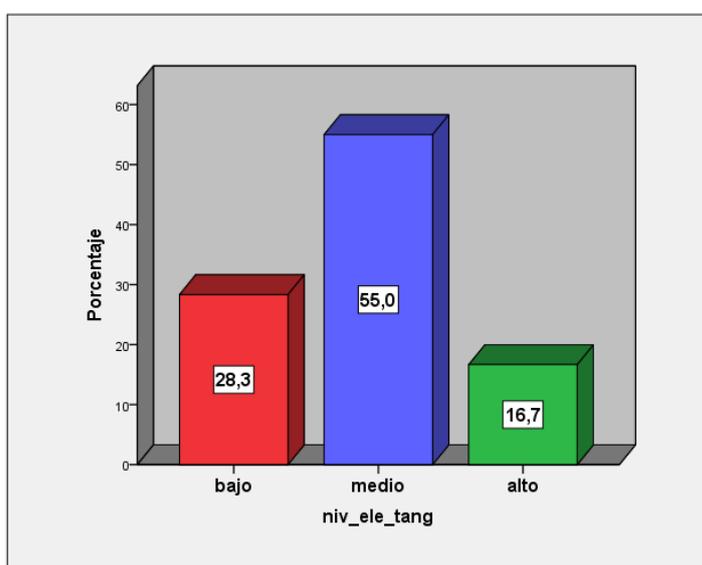


Figura 5. Elementos tangibles

En la tabla 4 y figura 5 podemos observar que el 55% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe los elementos tangibles en un nivel medio, mientras que el 28,3% percibe a estos elementos en un nivel bajo; el 16,7% de las usuarias percibe a los elementos tangibles del CEM en un nivel alto.

Tabla 5
Empatía en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 10 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| medio | 37 | 61,7 | 61,7 | 78,3 |
| alto | 13 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

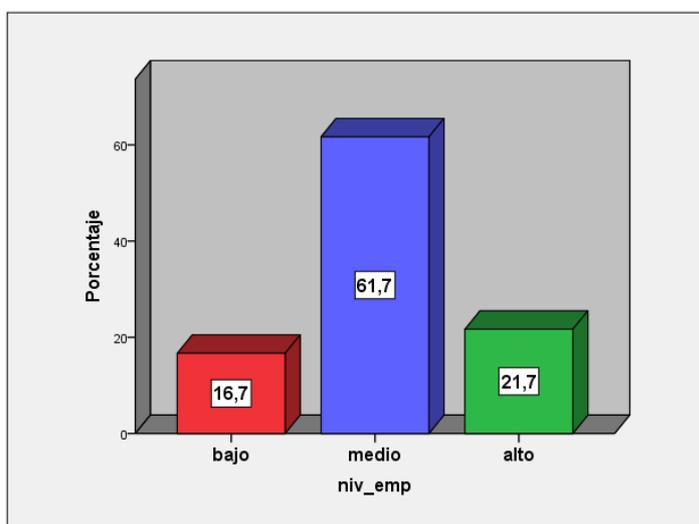


Figura 6. Empatía

En la tabla 5 y figura 6 podemos observar que el 61,7% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe la empatía en un nivel medio; para el 21,7% de las usuarias la empatía es percibida en un nivel alto, mientras que el 16,7% percibe la empatía en el CEM como baja.

Tabla 6
Seguridad en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 9 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| medio | 34 | 56,7 | 56,7 | 71,7 |
| alto | 17 | 28,3 | 28,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

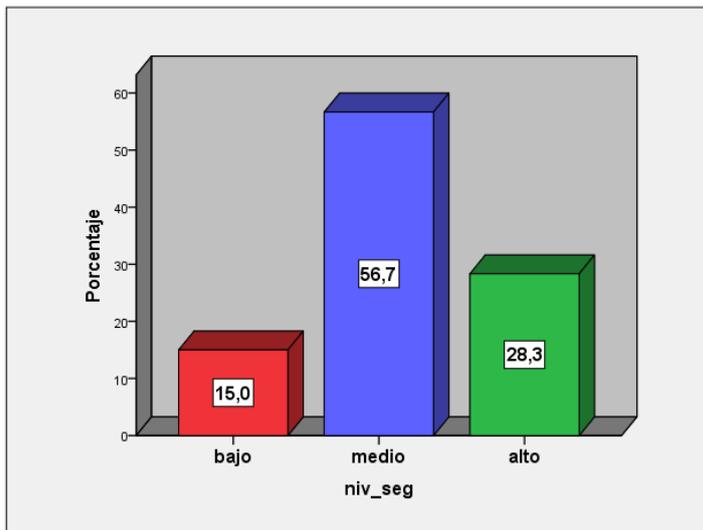


Figura 7. Seguridad

En la tabla 6 y figura 7 se observa que el 56,7% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay percibe la seguridad en un nivel medio, mientras que el 28,3% de estas usuarias percibe la seguridad en un nivel alto y solo el 15% percibe la seguridad en un nivel bajo.

Tabla 7
Nivel de satisfacción en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 7 | 11,7 | 11,7 | 11,7 |
| medio | 46 | 76,7 | 76,7 | 88,3 |
| alto | 7 | 11,7 | 11,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

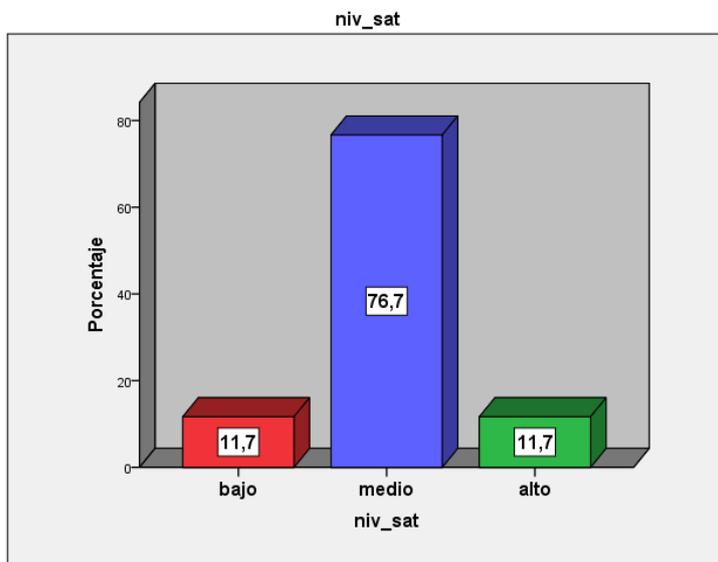


Figura 8. Nivel de satisfacción

En la tabla 7 y figura 8 observamos que el 76,7% de las usuarias se encuentran satisfechas, en un nivel medio, con la atención que reciben en el CEM; el 11,7% de las usuarias presentan un nivel alto de satisfacción, por otro lado, se observa también que el 11,7% de usuarias presentan un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 8

Expectativas del servicio en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 5 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| medio | 44 | 73,3 | 73,3 | 81,7 |
| alto | 11 | 18,3 | 18,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

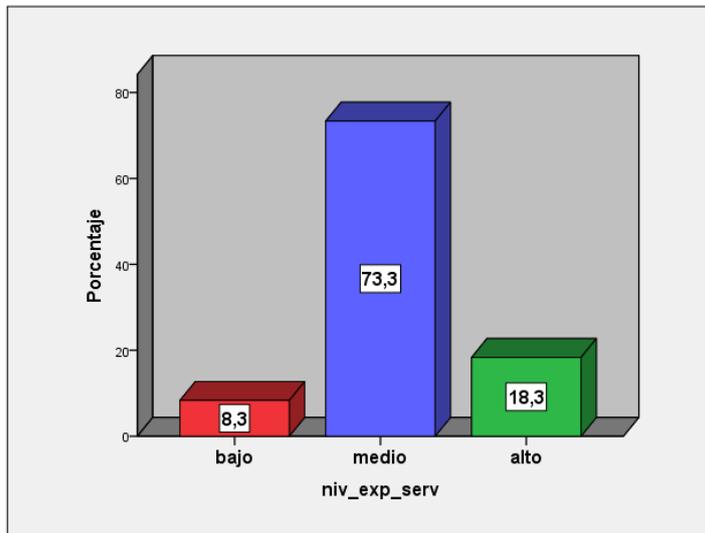


Figura 9. Expectativas del servicio

En la tabla 8 y figura 9 observamos que el 73,7% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay presenta un nivel medio en cuanto a sus expectativas del servicio; el 18,3% tiene un nivel de expectativas alto, mientras que el 8,3% presenta un bajo nivel de expectativas del servicio.

Tabla 9
Calidad percibida en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 18 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| medio | 35 | 58,3 | 58,3 | 88,3 |
| alto | 7 | 11,7 | 11,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

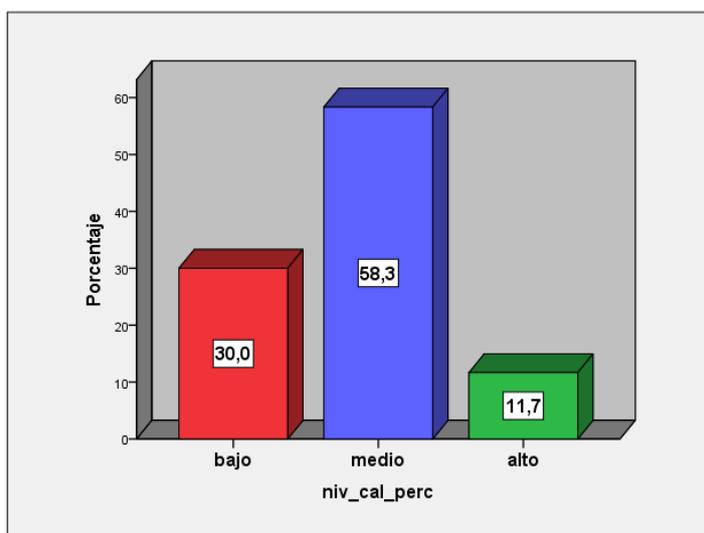


Figura 10. Calidad percibida

En la tabla 9 y figura 10 se observa que en el 58,3% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay la calidad percibida se encuentra en un nivel medio; para el 30% de las usuarias la calidad percibida se encuentra en un nivel bajo, mientras que para el 11,7% la calidad percibida se halla en un nivel alto.

Tabla 10
Valor percibido en un CEM de la ciudad de Abancay

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| bajo | 11 | 18,3 | 18,3 | 18,3 |
| medio | 33 | 55,0 | 55,0 | 73,3 |
| alto | 16 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

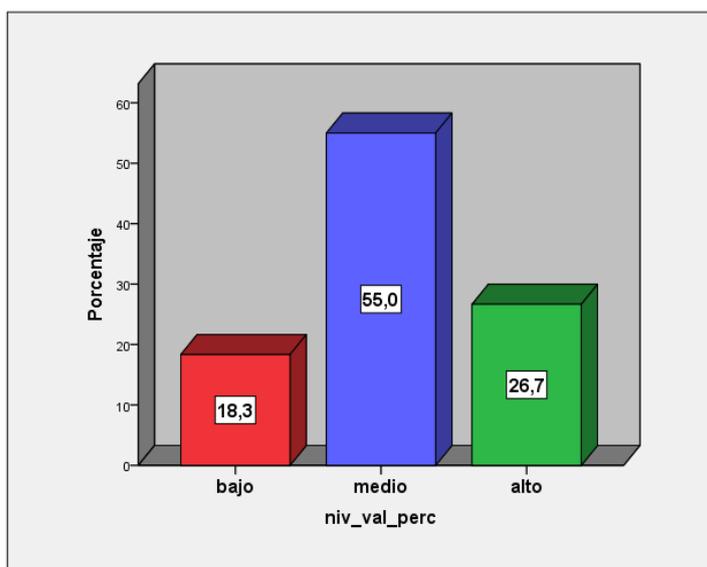


Figura 11. Valor percibido

En la tabla 10 y figura 11 observamos que en el 55% de las usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay el valor percibido se encuentra en un nivel medio; para el 26,7% de las usuarias el valor percibido se halla en un nivel alto, por otro lado, para el 18,3% de las usuarias del CEM el valor percibido tiene un nivel bajo.

4.1. Resultados inferenciales

4.1.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 11

Correlación entre calidad de atención y nivel de satisfacción

| | | | calidad de atención | nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,504** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | nivel de satisfacción | N | 60 | 60 |
| | | Coeficiente de correlación | ,504** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 11, se puede observar un valor $p = 0,000$ ($p < 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Por otro lado, se observa también en los resultados la existencia de una correlación directa y moderada ($r = 0,504$) entre las variables estudiadas.

4.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 12

Correlación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción

| | | capacidad de respuesta | nivel de satisfacción |
|-----------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,559** |
| | | N | . |
| | nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | 60 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 60 |

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

En la tabla 12, se puede observar un valor $p= 0,000$ ($p < 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Por otro lado, se observa también en los resultados la existencia de una correlación directa y moderada ($r= 0,559$) entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 2

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 13

Correlación entre fiabilidad y nivel de satisfacción

| | | fiabilidad | nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | fiabilidad | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,398** |
| | | N | . |
| | nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | 60 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | | N | 60 |

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

En la tabla 13, se puede observar un valor $p= 0,002$ ($p < 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre

la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Por otro lado, se observa también en los resultados la existencia de una correlación directa y baja ($r= 0,398$) entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 3

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 14

Correlación entre elementos tangibles y nivel de satisfacción

| | | | elementos tangibles | nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | elementos tangibles | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,238 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,066 |
| | nivel de satisfacción | N | 60 | 60 |
| | | Coefficiente de correlación | ,238 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,066 | . |
| | | N | 60 | 60 |

En la tabla 14, se puede observar un valor $p= 0,066$ ($p > 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, no existe relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Hipótesis específica 4

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 15

Correlación entre empatía y nivel de satisfacción

| | | empatía | nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | empatía | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 60 |
| | nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | ,280* |
| | | Sig. (bilateral) | ,030 |
| | | N | 60 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15, se puede observar un valor $p = 0,030$ ($p < 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Por otro lado, se observa también en los resultados la existencia de una correlación directa y baja ($r = 0,280$) entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 5

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Tabla 16

Correlación entre seguridad y nivel de satisfacción

| | | seguridad | nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | seguridad | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 60 |
| | nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | ,478** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 60 |

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

En la tabla 16, se puede observar un valor $p= 0,000$ ($p < 0,05$), con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay. Por otro lado, se observa también en los resultados la existencia de una correlación directa y moderada ($r= 0,478$) entre las variables estudiadas.

V. DISCUSIÓN

Los datos hallados en el presente estudio correlacional han derivado de un trabajo sistemático y basado en el método científico, el cual se siguió con rigurosidad de principio a fin; cabe destacar que han sido los instrumentos de medición, creados para el estudio, uno de los elementos esenciales para alcanzar los objetivos propuestos al inicio. Si bien es cierto, la población con la que se ha trabajado no ha sido muy numerosa, ha terminado siendo suficiente para obtener resultados reales y contundentes que explican el fenómeno estudiado. A continuación, se discuten los resultados obtenidos, para esto contrastamos nuestros hallazgos con los estudios precedentes y teorías más relevantes:

Los resultados de la investigación indican la presencia de relación significativa ($p < 0,05$) y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay; este resultado coincide con el estudio desarrollado por Malpartida (2017) en un CEM del departamento de Ancash, institución en donde la percepción de la calidad de atención es buena, la cual también se asemeja al encontrado en esta investigación, siendo un porcentaje mínimo aquellas personas que perciben calidad de atención como baja. La relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del CEM, permite comprobar una vez más que la satisfacción mostrada por el usuario(a) vendría a ser, en buena parte, debido a la atención o servicio que recibe; se espera a la vez que esta satisfacción del usuario(a) sea compartida y termine siendo recomendados a otras personas los servicios que brinda la institución. Asimismo, los resultados del presente estudio concuerdan también con la investigación de Hallasi (2021), en la cual se determina que la calidad de servicio se encuentra asociada a la satisfacción del usuario(a) del CEM de la comisaría de Puno. Cabe mencionar, que los resultados del trabajo de investigación efectuado también coinciden con el estudio de Jinez (2018), quien concluye, que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del CEM de la comisaría de "Santa Bárbara" se encuentran asociados, demostrándose, al igual que en nuestra investigación, que la magnitud en la satisfacción del usuario(a) va a depender en buena parte de la calidad con que se atiende o se brinda el servicio a las diferentes personas que llegan a esta

institución en búsqueda de ayuda o solución a sus problemas. Sin embargo, los resultados que arroja el estudio realizado en el CEM de la ciudad de Abancay no coinciden con el resultado logrado en el estudio de Álvarez (2020), quien no llegó a encontrar relación estadísticamente significativa ($p > 0,05$) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del CEM de la comisaría del distrito de Puente Piedra en Lima, a la vez que el porcentaje de usuarios(as) que calificaban como bueno el servicio recibido no era muy elevado (38,5%), mientras que un alto porcentaje de los mismos usuarios se mostraban satisfechos(as) con la atención a pesar de todo. Esta diferencia observada entre uno y otro resultado, podría tener origen (en parte) en la población con la que han sido trabajadas ambas investigaciones, ya que por un lado, el estudio de Álvarez fue realizado en la capital, mientras que la presente investigación fue desarrollada en la ciudad de Abancay – Apurímac, en donde los resultados sobre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción se encuentran más equilibrados; cabe manifestar también que la demanda de casos para ser atendidos en los CEM es más elevada en la ciudad capital en comparación a otras ciudades, y esto debido a la magnitud de la población concentrada en Lima a diferencia de otras ciudades, la cual también puede ser un factor a tomar en cuenta en esta diferencia de resultados, en el que los usuarios(as) de un CEM de la capital se sienten satisfechos(as) a pesar de percibir que la calidad en la atención no es muy buena.

Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa ($p < 0,05$) y directa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, por lo tanto, a mayor capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción de los usuarios. Es aquí donde dichos usuarios valoran la celeridad con la que sus casos son atendidos por parte de los servidores de esta institución; no olvidemos que la calidad de atención tiene que ver con un conjunto de actividades que organizan y aseguran el desempeño constante, que garanticen a la vez la atención con eficiencia y seguridad en todo momento (MINSa, 2015), siendo la capacidad de respuesta del servidor público ante la problemática de los usuarios, lo que determinará (en parte) la satisfacción de la víctima de violencia que acude por ayuda al Centro de Emergencia Mujer. Finalmente, no basta solo buen trato y cortesía en la atención a las personas que acuden al CEM, sino también se requiere de orientación oportuna y rapidez en la

atención a estas personas que están a la espera de ayuda y justicia para atenuar de alguna forma el sufrimiento que experimentan.

Los resultados de la presente investigación también señalan que existe relación significativa ($p < 0,05$) y directa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, por lo tanto, podemos afirmar que cuando la fiabilidad en la atención es mayor, la satisfacción del usuario(a) del CEM también se incrementa. Básicamente lo valorado aquí por los usuarios(as), en cuanto a la calidad de atención que reciben, ha sido el interés que tiene el personal del CEM respecto a su problemática, la forma en que se comunican y la claridad con la que transmiten la información a los usuarios; es necesario señalar que la fiabilidad en la atención implica también ser cuidadoso y preciso al momento de brindar la información, ya que eso genera confianza en el usuario(a) que va a la institución en busca de ayuda, por lo tanto, una persona que ha sido vulnerada en sus derechos y su integridad psíquica, física y moral a causa de la violencia, lo menos que requiere es la indiferencia, la duda y la falta de esperanza en que su caso tenga un final de justicia; entendamos que muchas de las personas víctimas de violencia se encuentran no solo físicamente afectadas, sino también pueden experimentar traumas psicológicos, por lo que es necesario el interés de los servidores de los Centros de Emergencia Mujer en darle a la víctima una atención oportuna y eficaz a su caso. La fiabilidad puesta en práctica en la atención es una cuestión imprescindible que no solo genera satisfacción en el usuario(a) sino también forma parte de un trabajo sistemático, profesional y bien orientado, que conlleva a la solución de los problemas de aquellos usuarios(as) o víctimas de la violencia familiar, situación que en la actualidad es una de las más grandes preocupaciones en nuestro país, sobre todo por su incremento constante a pesar de los esfuerzos que se hace para combatirla.

La investigación realizada demuestra que no existe relación significativa ($p > 0,05$) entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay; esto quiere decir que aspectos como la infraestructura, los ambientes, el mobiliario y otros equipos con que dispone la institución para la atención no tendría mayor relevancia en la satisfacción de los usuarios que acuden al CEM en busca de ayuda, por lo tanto, la satisfacción

experimentada por estos usuarios(as) puede ser el resultado de otros factores, relacionados más que todo con la labor que desempeñan los operadores de la institución. Sin embargo, una infraestructura adecuada y un ambiente cómodo no dejan de ser significativos para aquellas personas que buscan algún tipo de servicio, y quizás en otras poblaciones este factor sea determinante al momento de evaluar la satisfacción, pero en este caso, las personas que acuden al CEM, al parecer estarían más enfocadas en recibir una atención urgente (siendo su prioridad la celeridad en sus trámites) y un trato adecuado a su persona, más que los elementos tangibles.

Se logra demostrar que existe relación significativa ($p < 0,05$) y directa entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay; en este caso el trato que recibe el usuario(a) por parte del personal del CEM, como la cortesía, la amabilidad y la conexión que se logra tener con las víctimas de violencia familiar, tendrá un papel relevante en la satisfacción de estas personas; al respecto, Zeithaml (como se citó en Canzio, 2019) señala que la empatía es un factor que debe ser desarrollado por todos aquellos que brindan un servicio o atención a los diferentes usuarios(as), ya que esto conducirá a la comprensión tanto de las emociones como sentimientos de dichas personas, por lo tanto, la relación entre la persona que brinda el servicio y el usuario(a) será más sólida y garantizará en buena medida la satisfacción de este último; no olvidemos que la empatía es una habilidad social que permite ponerse en el lugar de la otra persona para entender sus sentimientos, y justamente, el llegar a entender los sentimientos de aquella persona que es víctima de violencia permitirá con más facilidad entender su problemática detalladamente, para brindarle el apoyo más adecuado en estos casos y de esta manera permitir que las víctimas de violencia experimenten no solo satisfacción por la atención, sino también tranquilidad y un equilibrio en sus emociones que han sido alteradas producto de la violencia sufrida. Si bien es cierto, la empatía es una habilidad que no todas las personas necesariamente llegan a desarrollar, sin embargo, es una condición importante en el trabajo con personas que acuden a las instituciones que administran programas sociales, sobre todo con aquellas que presentan las secuelas producidas por la violencia o el maltrato, no olvidemos que la población a quien el CEM dirige sus servicios son mujeres y otras personas del grupo

familiar que han sufrido violencia física, psicológica, así como sexual y económica; por otro lado, a través de la investigación se puede observar que los usuarios(as) perciben la presencia de empatía en las tres áreas de atención del CEM, es decir, social, psicológico y legal, y cuya valoración llega a ser importante, ya que un porcentaje menor de solo el 16,7% califica como bajo el nivel de empatía del personal que tiene a cargo atender a las víctimas de la violencia en las áreas mencionadas. Para Kaushal (2016), la satisfacción del usuario(a) se desprende de la interacción que tiene con el personal a cargo de brindar el servicio, por lo tanto, la accesibilidad, el trato amable, la celeridad y la identificación con el problema por parte de dicho personal, tendrá un fuerte impacto en esta satisfacción.

A través del estudio se ha logrado demostrar que existe relación significativa ($p < 0,05$) y directa entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay; aquí se puede observar, que la calidad de atención expresada en seguridad resulta elemental en la satisfacción de los usuarios(as). Como se sabe, la seguridad en la atención deberá ser demostrada por parte de los operadores que brindan el servicio por medio del manejo, el control y los conocimientos que tienen respecto a labor que desempeñan, ya que esto producirá confianza en el usuario y credibilidad respecto a la institución a la que acude buscando ayuda a sus problemas (Zeithaml, como se citó en Canzio, 2019). Uno de los puntos relevantes de la seguridad que valora el usuario(a) durante su atención es la confidencialidad con la que su caso es tratado, asimismo, está pendiente del desempeño y el interés que tiene el servidor público por brindarle el apoyo requerido. No debemos olvidar que entre las cosas que valora el usuario(a) que acude a las instituciones como los CEM se encuentra la privacidad con que se tratan sus problemas, así como también la confianza que refleja el servidor público, y este último se hará posible a través del trabajo que realizan las personas encargadas de atender a las víctimas de violencia, que va desde la primera vez que se asume el caso, hasta finalizar, es decir, en todas las etapas de atención. Según ACSI (como se citó en Álvarez, 2020), la satisfacción percibida por el usuario(a) está directamente relacionada con el clima de confianza existente durante el trabajo con el caso, asimismo, con la atención personalizada que recibe la víctima y la adecuación a sus necesidades. Como se

puede ver, existen condiciones importantes a considerar en la labor de aquellos servidores del Estado, que tienen a su cargo la atención en el CEM de las personas que han sufrido violencia, las cuales tendrán un valor importante al momento de evaluar la satisfacción; por lo tanto, la satisfacción del usuario(a) no depende de un solo factor, sino de muchos, los cuales están conectados uno del otro, es así entonces que el usuario requiere evaluar muchos aspectos para dar su conformidad en cuanto al servicio recibido.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación confirman que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,000$; $p < 0,05$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, asimismo, se puede observar que la correlación es directa y en un nivel moderado ($r= 0,504$) entre las variables estudiadas.

La investigación ha confirmado que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,000$; $p < 0,05$) entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, asimismo, se puede observar que la correlación es directa y en un nivel moderado ($r= 0,559$) entre las variables estudiadas.

La investigación realizada concluye que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,002$; $p < 0,05$) entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, asimismo, se puede observar que la correlación es directa y en un nivel bajo ($r= 0,398$) entre las variables estudiadas.

Los resultados de la investigación desarrollada concluyen que no existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,066$; $p > 0,05$) entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.

Se confirma a través de la investigación realizada que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,030$; $p < 0,05$) entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, asimismo, se puede observar que la correlación es directa y en un nivel bajo ($r= 0,280$) entre las variables estudiadas.

Los resultados del estudio realizado confirman que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0,000$; $p < 0,05$) entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, asimismo, se puede observar que la correlación es directa y en un nivel moderado ($r= 0,478$) entre las variables estudiadas.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar otros estudios con las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, pero con poblaciones más extensas y varios Centros de Emergencia Mujer a la vez, ya que esto permitirá tener un mejor conocimiento de las demandas de los usuarios(as) y de esta forma fortalecer la atención de manera uniforme en los CEM de una determinada región.

Es recomendable que los CEM brinden una mayor celeridad en la atención de los casos que recibe, ya que esto elevará su eficiencia; esta celeridad puede darse en la medida que se disponga de un mayor número de profesionales con las competencias requeridas para este tipo de servicio y población usuaria, los cuales pueden ser distribuidos en diferentes horarios.

Es recomendable que el personal que brinda atención a las víctimas de violencia familiar en el CEM sea capacitado constantemente por la institución, y en los temas debe incluirse, en otras cosas, el fortalecimiento de las habilidades sociales, como la empatía, la escucha activa, etc. y las técnicas de comunicación efectiva, ya que esto generará una mayor confianza en los usuarios(as) que acuden a estas instituciones en búsqueda de ayuda a sus problemas.

Se recomienda que el personal encargado de atender a los usuarios(as) víctimas de violencia familiar en el CEM presente las condiciones y motivación necesaria para abordar los casos que le son asignados, asimismo, tengan la disposición para adaptarse a las diversas situaciones que puedan presentarse en esta labor y adecuarse a las necesidades de los usuarios(as), brindando una verdadera atención personalizada; para cumplir con esto, la institución deberá realizar una buena selección de estos servidores, tomando en cuenta no solo las competencias profesionales, sino también características personales requeridas para esta labor.

REFERENCIAS

Malpartida Vidal, N. (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*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Recuperado

de:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29634#:~:text=La%20conclusi%C3%B3n%20m%C3%A1s%20relevante%20fue,de%20los%20niveles%20de%20la>

Foreign Affairs Latinoamérica. (2018). Informe Anual sobre seguridad ciudadana. *Revista virtual del Instituto Tecnológico Autónomo de México*. Recuperado de: <http://revistafal.com/>

Álvarez Salas, B. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41827>

Olivares Brule, F. (2012). *Calidad de atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar por parte de la URAVIT de la FMRS*. Tesis de Licenciatura. Universidad Alberto Hurtado de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5566/TRSOlivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luvielmo, G., Santos, M., Arruda, P. y Netto, A. (2010). Satisfacción de las familias usuarias en relación a servicios que atienden situaciones de violencia intrafamiliar. *Enfermería Global*, 19, 1–10. Recuperado de: <https://doi.org/10.4321/S1695-61412010000200015>

Benito, J. (2014). *Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona*. Universitat Miguel Hernandez. Recuperado de:

http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2577/1/Judit%20Benito%20%20Elias_590508.pdf

González, J. y Garrido, M. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25, 29-38. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1133074015000045>

Jinez Maquera, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35292#:~:text=Se%20concluye%20que%20existe%20una,que%20demuestra%20que%20la%20calidad>

Hallasi Colque, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro de Emergencia Mujer Puno*. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16060#:~:text=En%20esta%20perspectiva%2C%20el%20presente,Mujer%20en%20Comisar%C3%ADa%20Puno%2C%202019.&text=Los%20resultados%20indican%20que%20la,en%2022.3%25%20moderado%20o%20medio>

Lañas Quinde, M. (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. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64110>

Cronin, J. & Taylor, S. (1994): "SERVPERF Versus SERVQUAL: "Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, 58, pp. 125-131

Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>

Vía Puente, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wan Edura, W. (2009). Service quality in health care setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(5), 471-82. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/journal/International-Journal-of-Health-Care-Quality-Assurance-0952-6862>

OMS (2016). *Informe Estadísticas de Femicidio en América latina* Recuperado de: www.who.int/es

Sousa, A. (2015). Qualidade do atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações. Revista de *Iniciação Científica – RIC Cairu*. Vol 02, nº 02, p. 155-172. Recuperado de: https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf

PCM (2013). D.S. N° 004-2013-PCM, *Que aprueba la política nacional de modernización de la gestión política al 2021*. Recuperado de: <https://Sgp.Pcm.Gob.Pe/Wp-Content/Uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-La-PNMGP.Pdf>.

Carrasco. (2015). *Propuesta de estándares de calidad para servicios públicos y privados que atienden a personas afectadas por violencia de género*. Recuperado de: <http://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgcvg/contenidos/publicar>

Albrecht, k. (1983). *Organization Development. A total systems approach to positive change any business organization*. Englewood: Cambridge.

Oliver. (2016). Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* vol 17.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, J. (2003). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450

Canzio Menesses, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este*. Tesis de Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Recuperado de: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00251749410054774>

Silvestre, R. & Johnston, R. (2016). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Ed. Sto John's University.

ACSI (2011). American Customer Satisfaction Index Artículo disponible en: "theacsi.org". Consultado el 12 de diciembre del 2011. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/ACSI>

Gimeno, S. (2018). *Las Necesidades del Usuario*. Torres Burriel Estudio. Recuperado de: <https://www.torresburriel.com/weblog/2018/06/14/las-necesidades-del-usuario/>

CEM (2016). *Guía de atención integral de los centros emergencia mujer*. Colecciones manuales y guías. Recuperado de: <https://repositorio.aurora.gob.pe/handle/20.500.12702/91>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Visión Universitaria.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana.

Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://ddd.uab.cat/record/129382>

Ministerio de Salud. (2015). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de Salud periodo 2015*. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Bolton, R., & Drew, J. (1991). "A multistage model of customer's assessments of service quality and value". *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384

Núñez Tobías, L.N. y Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. Recuperado de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf

Urrutia Engaña, M. (2014). Métodos óptimos para determinar la validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014

Barrazas A. (2007). La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basadas en contenido. *Investigación Educativa*

Duranguense. 2007; 7:5-13. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2358908>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|--|----------------|---|---|
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | BAREMACIÓN |
| <p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> <p>¿Qué relación existe</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Identificar la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Identificar la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre</p> | Capacidad de respuesta | Atención rápida Consultas absueltas de manera ágil La orientación del trámite fue oportuna | Ítems 1 al 5 | (3) Bueno (2) Regular (1) Malo | Capacidad de respuesta: Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 14 Alto: 15 a más |
| | | | Fiabilidad | Información clara Respeto de horario Comunicación fluida | Ítems 6 al 10 | | Fiabilidad: Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 14 Alto: 15 a más |
| | | | Aspectos tangibles | Se cuenta con personal capacitado Ambientes apropiados Ambientes limpios Señalización adecuada para su atención Equipos suficientes para la atención | Ítems 11 al 15 | | Aspectos tangibles: Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 14 Alto: 15 a más |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------|---|--|
| <p>entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay?</p> | <p>Identificar la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay</p> <p>Identificar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> | <p>los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay.</p> | Empatía | Cuidado Atención individual | Ítems 16 al 20 | | Empatía: Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 14 Alto: 15 a más |
| | | | Seguridad | Conocimiento Cortesía Aptitud para dar confianza | Ítems 21 al 25 | | Seguridad: Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 14 Alto: 15 a más |
| | | | VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN | | | | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | BAREMACIÓN |
| | | | Expectativa del servicio | Medidas de Protección Proceso de denuncia | Ítems 1 al 8 | (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca | Expectativa del servicio Bajo: 0 a 34 Medio: 35 a 38 Alto: 39 a más |
| | | | Calidad percibida | Evaluación de la calidad Accesibilidad | Ítems 9 al 14 | | Calidad percibida Bajo: 0 a 34 |

| | | | | | | | Medio: 35 a 38 Alto: 39 a más |
|---|--|--|--|--|----------------|------------------------|---|
| | | | Valor percibido. | Satisfacción general Valoración del servicio Recomendaciones | Ítems 15 al 19 | | Calor percibido Bajo: 0 a 34 Medio: 35 a 38 Alto: 39 a más |
| NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | | | ESTADÍSTICA A UTILIZAR | |
| Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental transversal Método: Hipotético deductivo | Población: 60 usuarios del CEM. Muestra: 60 usuarios del CEM (muestra censal) | Variable 1: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención Número de ítems: 25 ítems Confiabilidad: Alta (alfa de Conbach: 0,876) Ámbito de Aplicación: Adultos (Usuarios del CEM) Forma de Administración: Individual y colectiva | Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre nivel de satisfacción Número de ítems: 19 ítems Confiabilidad: Alta (alfa de Conbach: 0,819) Ámbito de Aplicación: Adultos (Usuarios del CEM) Forma de Administración: Individual y colectiva | Estadística descriptiva: tablas de frecuencia, figuras tipo barras. Estadística inferencial: Coefficiente de correlación: Rho de Spearman | | | |

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variable 1. Calidad de atención

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--|---|---|---|--------------------|
| Según, Zeithalm, Parasuraman y Berry (2003) es la valoración del cliente acerca de la calidad, específica al servicio como la diferencia entre lo apreciado y lo anhelado; precisa fundamentos que inciden en las expectativas de los clientes. Desde otra perspectiva, NTGCS (2019) señala que la calidad está comprendida como la medida en que los productos brindados por el país satisfacen los requerimientos a los individuos, está relacionado con el nivel de ratificación de los productos que los individuos quieren conseguir. | Es el puntaje obtenido en función a las cinco dimensiones de la calidad de atención: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales están conformadas por dimensiones y 25 ítems. | <ol style="list-style-type: none">1. Elementos tangibles.2. Fiabilidad.3. Capacidad de respuesta.4. Seguridad.5. Empatía. | <p>1. Elementos tangibles. Instalaciones visualmente atractivas. Apariencia del personal. Flujograma comprensible. Elementos tangibles atractivos.</p> <p>2. Fiabilidad. Cumplimiento de promesas. Interés en la resolución de problemas. Eficiencia en la prestación de servicio. Ausencia de errores.</p> <p>3. Capacidad de respuesta. Resolución de problemas. Personal informado. Personal rápido Personal colaborador.</p> <p>4. Seguridad. Personal que transmite confianza. Personal amable. Personal seguro.</p> <p>5. Empatía. Evitar palabras técnicas en la atención. Reconocimientos. Atención personalizada. Horarios convenientes.</p> | Ordinal |

Variable 2. Nivel de satisfacción

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|----------------------------|---|--------------------|
| ACSI (2011) Es la opinión del cliente para referir si se ha retribuido con sus requisitos, dilucidando un aspecto relevante acerca de la reclamación de los clientes, su presentación evidenciaría una baja satisfacción, sino la falla no involucra en forma habitual una alta satisfacción del usuario, solamente señalaría que son inadecuados los procedimientos de información entre la organización y el cliente. | Es el puntaje obtenido en función a las tres dimensiones del nivel de satisfacción: Expectativas del servicio, calidad percibida y valor percibido, las cuales están conformadas por dimensiones y 19 ítems. | Expectativas del servicio. | Medidas de Protección Proceso de Denuncia Requerimientos del usuario Expectativas del funcionamiento | Ordinal |
| | | Calidad percibida. | Evaluación de la calidad Evaluación de la fiabilidad Accesibilidad | |
| | | Valor percibido. | Satisfacción general Valoración del servicio Recomendaciones | |

Anexo 3: Instrumentos de medición



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Adaptación: Valery Valenzuela Laime

Año: 2021

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

| Capacidad de Respuesta | Bueno | Regular | Malo |
|--|--------------|----------------|-------------|
| 1. ¿Cómo percibe Ud. el tiempo de duración que le brindo el personal para tomar su declaración dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 2. ¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 3. ¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brindo el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre los procedimientos que se realizaran dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 4. ¿Cómo percibe Ud., que se realizan los trámites dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 5. ¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal del CEM Bellavista? | | | |
| Fiabilidad | Bueno | Regular | Malo |
| 6. ¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 7. ¿Cómo percibe Ud. que es la atención inmediata y el tiempo de espera dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 8. ¿Cómo percibe Ud. que cuando acudió para su atención con algunas lesiones el personal ha mostrado interés por su bienestar para ayudarlo y ser atendido rápidamente en el CEM Bellavista? | | | |
| 9. ¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brindo una información clara y precisa sobre el proceso a llevarse a cabo dentro del CEM Bellavista? | | | |

| | | | |
|---|--------------|----------------|-------------|
| 10. ¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro del CEM Bellavista? | | | |
| Aspectos Tangibles | Bueno | Regular | Malo |
| 11. ¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista está capacitado para laborar eficientemente? | | | |
| 12. ¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general – paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) del CEM Bellavista? | | | |
| 13. ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 14. ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones del CEM Bellavista? | | | |
| 15. ¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones del CEM Bellavista? | | | |
| Empatía | | | |
| 16. ¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal en el área de investigaciones del CEM Bellavista? | | | |
| 17. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 18. ¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal que labora en el CEM Bellavista? | | | |
| 19. ¿Cómo percibe Ud. al trato o cortesía del personal del CEM Bellavista? | | | |
| 20. ¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal que labora dentro del CEM Bellavista? | | | |
| Seguridad | Bueno | Regular | Malo |
| 21. ¿Cómo percibe Ud. que el personal del CEM Bellavista le transmite confianza? | | | |
| 22. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención respecto a su privacidad en el CEM Bellavista? | | | |
| 23. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en el CEM Bellavista? | | | |
| 24. ¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado? | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| dentro del CEM Bellavista? | | | |
| 25. Como percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista se desempeñó adecuadamente y oportunamente brindándole el tiempo necesario para ayudarlo a solucionar su problema? | | | |



CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Adaptación: Valery Valenzuela Laime

Año: 2021

| INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico: | | | | | | |
|--|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| | EXPECTATIVA DEL SERVICIO | | | | | |
| 1 | La atención en el servicio de admisión del CEM la calificaría como buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | La atención en el servicio de psicología del CEM la calificaría como buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La atención en el servicio de trabajo social del CEM la calificaría como buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | La atención en el servicio legal del CEM la calificaría como buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | En general cómo calificaría el servicio del CEM como buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Cree usted que el servicio que le brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrenta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 7 | En general el CEM brindo la solución a sus problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Son suficientes los servicios que brinda el CEM. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CALIDAD PERCIBIDA | | | | | | |
| 9 | El personal del CEM le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | En base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cree usted que ellos cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender su caso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | El personal del CEM le brinda la confianza necesaria para sentirse segura/o en su proceso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Alguna vez se ha sentido discriminada/o por el personal del CEM. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | El personal del CEM le comunica acerca del avance de su proceso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VALOR PERCIBIDO | | | | | | |
| 15 | De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal del CEM le explica el proceso que seguirá su caso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | En todo momento el personal del CEM se muestra amables y respetuosos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | En todo momento el personal del CEM muestra interés para que usted tenga acceso a la justicia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | El personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Al acudir usted al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 4: Certificados de validez de instrumentos

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Capacidad de Respuesta | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo de duración que le brindo el personal para tomar su declaración dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brindo el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre los procedimientos que se realizaran dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud., que se realizan los trámites dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | dentro del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. que es la atención inmediata y el tiempo de espera dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. que cuando acudió para su atención con algunas lesiones el personal ha mostrado interés por su bienestar para ayudarlo y ser atendido rápidamente en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brindo una información clara y precisa sobre el proceso a llevarse a cabo dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Aspectos Tangibles | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista está capacitado para laborar eficientemente? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general – paredes, puertas, ventana de | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | salas de espera, áreas, pasillos, etc.) del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| 13 | ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Empatía | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 16 | ¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal en el área de investigaciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal que labora en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Cómo percibe Ud. al trato o cortesía del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Cómo percibe Ud. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|
| | la amabilidad de todo el personal que labora dentro del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| | Seguridad | Sí | No | Sí | No | Sí | | |
| 21 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal del CEM Bellavista le transmite confianza? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención respecto a su privacidad en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 25 | Como percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista se desempeñó adecuadamente y oportunamente brindándole el tiempo necesario para ayudarlo a solucionar su problema? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Herbert Edson Paredes Aliaga
DNI: 02449871

Especialidad del validador:

Magíster en Investigación y Docencia en Educación Superior - docente en Metodología en Investigación en la Universidad Tecnológica de los Andes Apurímac.

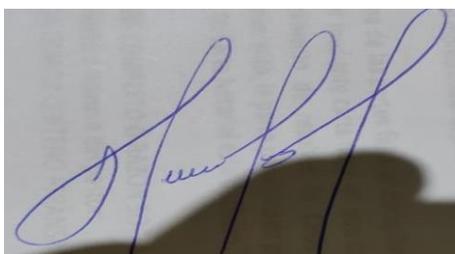
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

18

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Confianza | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas? | X | | X | | X | | |
| | Calidad Técnica | | | | | | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Calidad Funcional | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Expectativa | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | ¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en el CEM colme sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| 14 | Como percibe Ud. que el personal que lo atiende en el CEM colma sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| | Lealtad | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 15 | ¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda el CEM Bellavista a otras personas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Herbert Edson Paredes Aliaga
DNI: 02449871

Especialidad del validador:

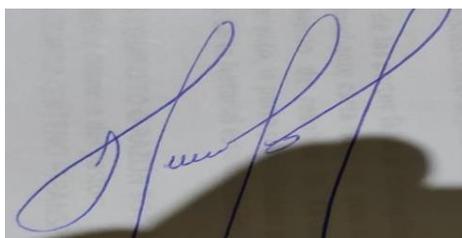
Magíster en Investigación y docencia en Educación Superior - docente en Metodología en Investigación en la Universidad Tecnológica de los Andes Apurímac.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Capacidad de Respuesta | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo de duración que le brindo el personal para tomar su declaración dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brindo el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre los procedimientos que se realizaran dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud., que se realizan los trámites dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. que es la atención | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | inmediata y el tiempo de espera dentro del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. que cuando acudió para su atención con algunas lesiones el personal ha mostrado interés por su bienestar para ayudarlo y ser atendido rápidamente en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brindo una información clara y precisa sobre el proceso a llevarse a cabo dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Aspectos Tangibles | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista está capacitado para laborar eficientemente? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general – paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Cómo considera | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Empatía | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 16 | ¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal en el área de investigaciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal que labora en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Cómo percibe Ud. al trato o cortesía del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal que labora dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |

| | Seguridad | Sí | No | Sí | No | Sí | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|
| 21 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal del CEM Bellavista le transmite confianza? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención respecto a su privacidad en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 25 | Como percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista se desempeñó adecuadamente y oportunamente brindándole el tiempo necesario para ayudarlo a solucionar su problema? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Eloyza Perez Ccasa

DNI: 40175465

Especialidad del validador:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo –
Asesora de Tesis

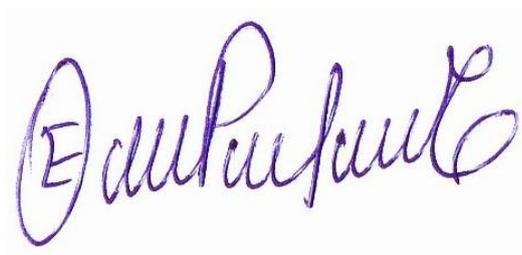
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PARTICIPACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Confianza | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas? | X | | X | | X | | |
| | Calidad Técnica | | | | | | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |

| | Calidad Funcional | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Expectativa | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | ¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en el CEM colme sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| 14 | Como percibe Ud. que el personal que lo atiende en el CEM colma sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| | Lealtad | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 15 | ¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda el CEM Bellavista a otras personas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Eloyza Pérez Ccasa

DNI: 40175465

Especialidad del validador:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo –
Asesora de Tesis

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Capacidad de Respuesta | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo de duración que le brindo el personal para tomar su declaración dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brindo el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre los procedimientos que se realizaran dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud., que se realizan los trámites dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. que es la atención inmediata y el tiempo de espera dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. que cuando acudió para su atención con algunas lesiones el personal ha mostrado interés por su bienestar para ayudarlo y ser atendido rápidamente en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brindo una información clara y precisa sobre el | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | proceso a llevarse a cabo dentro del CEM Bellavista? | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Aspectos Tangibles | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista está capacitado para laborar eficientemente? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general – paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Empatía | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 16 | ¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal en el área de investigaciones del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del CEM | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | Bellavista? | | | | | | |
| 18 | ¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal que labora en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿Cómo percibe Ud. al trato o cortesía del personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Cómo percibe Ud. La amabilidad de todo el personal que labora dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| | Seguridad | Sí | No | Sí | No | Sí | |
| 21 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal del CEM Bellavista le transmite confianza? | X | | X | | X | |
| 22 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención respecto a su privacidad en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| 23 | ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| 24 | ¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado dentro del CEM Bellavista? | X | | X | | X | |
| 25 | Como percibe Ud. que el personal que labora en el CEM Bellavista se desempeñó adecuadamente y oportunamente brindándole el tiempo necesario para ayudarle a solucionar su problema? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Toribio Hirata Tejada

DNI 15749357

Especialidad del validador

Doctor En Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo –
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

18 de octubre del 2021

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Confianza | | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal del CEM Bellavista sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas? | X | | X | | X | | |
| | Calidad Técnica | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Calidad Funcional | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 9 | ¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal del CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| | Expectativa | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | ¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en el CEM colme sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cómo percibe Ud. que el personal que lo atiende en el CEM colma sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| | Lealtad | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 15 | ¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece el CEM Bellavista? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda el CEM Bellavista a otras personas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Toribio Hirata Tejada

DNI 15749357

Especialidad del validador

Doctor En Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo –
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature appears to read 'Luis Hirata'.

Firma del Experto Informante

Anexo 5: Tabla de jueces

TABLA DE JUECES

| JUECES | OPINIÓN DE APLICABILIDAD |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Dr. LUIS TORIBIO HIRATA TEJADA | APLICABLE |
| Dra. ELOYZA PEREZ CCASA | APLICABLE |
| Mgtr. HERBERT EDSON PAREDES ALIAGA | APLICABLE |

Anexo 6: Resultados del piloto

RESULTADOS DEL PILOTO

Coeficiente alfa de Cronbach en una muestra piloto de 20 mujeres de la Unidad Médico Legal II Apurímac para el cuestionario sobre calidad de atención

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,876 | ,894 | 25 |

El valor del coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario sobre calidad de atención es de 0,876, por lo tanto, podemos decir que el instrumento tiene alta confiabilidad.

Coeficiente alfa de Cronbach en una muestra piloto de 20 mujeres de la Unidad Médico Legal II Apurímac para el cuestionario sobre nivel de satisfacción

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,819 | ,837 | 19 |

El valor del coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario sobre nivel de satisfacción es de 0,819, por lo tanto, podemos decir que el instrumento tiene alta confiabilidad.

Anexo 7: Carta de presentación



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 30 de noviembre de 2021

Carta P. 939-2021-UCV-EPG-SP

DOCTOR

ENRIQUE FLOREZ BERNAL

COORDINADOR DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER (CEM) – COMISARIA
BELLAVISTA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VALENZUELA LAIME, VALERY** identificado(a) con DNI/CE N° 45976030 y código de matrícula N° 7002544029; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer “Bellavista”, Abancay 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021”

Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y tendiendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente la información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nombre:

DNI:

Atentamente

.....
Participante

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado(a) participante:

Usted ha manifestado su deseo de participar en la presente investigación. Como su autor, habiendo dado su consentimiento informado, me comprometo con usted a guardar la máxima confidencialidad, así como también le aseguro que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y que no le perjudicarán en lo absoluto.

ATTE.

.....