



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro
emergencia mujer distrito de Paramonga - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Achic Espinoza, Valquiria Maria (ORCID: 0000-0003-1234-4540)

ASESOR:

Dr. Salvatierra Melgar, Angel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se encuentra dedicado para la persona que ha hecho posible la materialización de la investigación.

AGRADECIMIENTO

A todo el equipo de profesionales de la universidad Cesar Vallejos, por su asesoría y recomendaciones en la elaboración de la presente tesis.

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	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Descripción de resultados	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable calidad de servicio	15
Tabla 2 Operacionalización de variable satisfacción	16
Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario	18
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable calidad de servicio	19
Tabla 5 Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable satisfacción	19
Tabla 6 Nivel de la variable independiente calidad de servicio en el CEM de Paramonga 2021	21
Tabla 7 Nivel de la variable dependiente satisfacción de las usuarias del CEM de Paramonga 2021	22
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio en el CEM Paramonga 2021	23
Tabla 9 Examen de normalidad de las verticales y dimensiones investigadas	24
Tabla 10 Valor de correlación y grado de importancia entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	25
Tabla 11 Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	26
Tabla 12 Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	27
Tabla 13 Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	27
Tabla 14 Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	28
Tabla 15 Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021	29

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones de la calidad de servicio	11
Figura 2 Descripción del nivel de la variable independiente	21
Figura 3 Descripción del nivel de la variable dependiente	22
Figura 4 Descripción del nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio	23

RESUMEN

El objeto de la investigación fue determinar el nivel de correlación de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transaccional, de nivel descriptivo correlacional. La población fue de tipo finita y estuvo formada por 100 usuarias del CEM, se estableció la muestra de 80 participantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario modelo SERVQUAL, para medir ambas variables con un total de 30 preguntas. Los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico informático SPSS 24.0 E, con un posterior análisis mediante el método estadístico descriptivo, permitiendo resumir el análisis cuantitativo de cada variable y el método estadístico inferencial que posibilitó medir el nivel de correlación entre las variables por medio de cuadros y gráficos. Se usó la prueba de Rho Spearman para la contrastación de las hipótesis, lográndose determinar que la calidad de servicio se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.736; $p_valor < 0.05$), con la satisfacción de las usuarias del CEM.

Palabras Clave: usuario, consumidor, calidad de la vida laborar.

ABSTRACT

The object of the research was to determine the level of correlation of the quality of service variable with the variable satisfaction of the users of the CEM district, Paramonga-2021. The research is of a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental design, of a transactional cut, of a correlational descriptive level. The population was finite and consisted of 100 users of the CEM, the sample of 80 participants was established. The technique was the survey and the instrument the SERVQUAL model questionnaire, to measure both variables with a total of 30 questions. The data obtained were processed in the SPSS 24.0 E statistical computer program, with a subsequent analysis using the descriptive statistical method, allowing to summarize the quantitative analysis of each variable and the inferential statistical method that made it possible to measure the level of correlation between the variables by means of charts and graphs. The Rho Spearman test was used to contrast the hypotheses, being able to determine that the quality of service is significantly, moderately and positively related (Rho Spearman = 0.736; $p_value < 0.05$), with the satisfaction of the users of the EMC.

Keywords: user, consumer, quality of working life.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas Mujeres (ONUM), una problemática mundial es alcanzar la paridad entre hombres y mujeres, esto implica la conquista del empoderamiento de las féminas de todas las edades. Con respecto al tema, la entidad detalla en su plan estratégico para 2022–2025 acciones de soporte normativo y coordinación de su sistema que permitan movilizar una operación perentoria y sostenida que conquisten la paridad genérica y empoderar a niñas y mujeres del globo como parte del logro del dietario 2030 sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basándose en enfoques integradores, que muestran las causas de la disparidad, que propicien el cambio de áreas sistémicas que favorezcan la inclusión femenina en la vida pública y gobierno, desarrollo económico, exterminio de la violencia femenina, entre otras (ONUM, 2021).

Por los años noventa se hizo visible la violencia del cual son víctimas las féminas en todo el mundo, reconociéndose como un quebrantamiento a sus derechos humanos en la conferencia mundial de 1993, siendo el punto de partida y reflexión de los gobiernos, dando origen a diversas convenciones internacionales, que tienen como principal objetivo la eliminación de los hechos de violencia que sufren, las mujeres y niñas. Las convenciones fueron ratificadas por los diferentes países, permitiendo crear leyes de justa frente a la intimidación de género en 166 países hasta el 2020. Además, se crearon direcciones, asumiéndose actuaciones a sus marcos normativos nacionales (UN Women, 2020).

Con relación a la paridad entre mujeres y hombres, el estado del Perú inició las primeras acciones a través de la Ley 28983 en el 2007, cinco años después el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), lanza un plan nacional sobre paridad de género, un año más tarde se reglamenta y regula la Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG), mediante el “Decreto Supremo N°008-2019-MIMP” (MIMP, 2020, p. 2). En este mismo orden de ideas, encontramos a los Centros de “Emergencia Mujer” (CEM), actualmente a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que buscan vincular y aplicar políticas preventivas que promuevan la disminución de la intimidación familiar, social, económica, emocional, cultural, política, exclusión y discriminación que sufren muchas mujeres,

adultos mayores, niños, niñas y personas discapacitadas, siendo uno de los grandes obstáculos que enfrenta la sociedad peruana (MIMP, 2009, p. 7).

En este sentido, los CEM atienden a las personas víctimas de los hechos de violencia, de forma accesible, conveniente, aptos, completos, coordinados e interculturales, brindando soluciones que coadyuban al cierre de las brechas sociales, por lo que se hace ineludible que su atención sea de calidad, con características de practicidad, productividad, obligación moral y calidez humana. A nivel regional, tenemos que en Lima Provincias se atendieron 6,245 casos, del cual el 88.5% fue población femenina, cuyo grupo etario con mayor incidencia es de 18 a 59 años con un 65.2 %. Así mismo, a nivel local en el distrito de Paramonga se atendieron 273 casos, siendo el 90% población femenina, de las edades de 18 a 59 años. Por lo cual, es necesario tener presente una adecuada prestación del servicio que demuestre calidad y que permita a las mujeres víctimas de violencia sentirse acogidas y satisfechas con la atención recibida (Portal Estadístico, 2021, pp. 4-5).

Por consiguiente, se formuló como problemática general ¿De qué forma la capacidad de servicio se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?, desprendiéndose cinco problemas específicos, a)¿De qué forma la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?; b)¿De qué forma la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?; c)¿De qué forma la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?; d)¿De qué forma la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?; e)¿De qué forma la dimensión elementos de carácter tangibles se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?.

En efecto, Larrea (1991) señala que la calidad de servicio es el juicio que tiene un usuario sobre las expectativas del desempeño sobre la totalidad de los elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio (p. 16). Basados en la premisa anterior, tomaremos en cuenta a los tratadista Gutiérrez & De la Vara (2009), Ferrell & Hartline (2012), Armstrong & Kotler (2013), quienes definen la satisfacción del cliente o usuario como el estado anímico del individuo, resultante de

la apreciación que obtenga por un servicio o un producto adquirido. Todos, coinciden que la satisfacción de los clientes o usuarios está condicionada a sus expectativas.

Comprender las variables es de vital importancia para la defensa de los derechos de mujeres afectadas por la violencia y el fortalecimiento social de las féminas, siendo necesario medir, desarrollar y verificar las teorías que las sustentan, contribuyendo así a enriquecer la literatura de carácter científico sobre este concepto y además por ser aplicado en una población nueva, tal como son las usuarias del CEM comisaría de Paramonga, justificando teóricamente el presente estudio.

De igual forma, se estableció como objetivo general, determinar la forma en que la variable calidad de servicio se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021, contando con cinco objetivos específicos, a) determinar la forma en que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021; b) determinar la forma en que la dimensión fiabilidad se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021; c) determinar la forma en que la dimensión seguridad se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021; d) determinar la forma en que la dimensión empatía se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021; e) determinar la forma en que la dimensión elementos de carácter tangibles se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.

Así mismo, la investigación se planteó como hipótesis general conocer si existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021 con cinco hipótesis específicas que son a) Existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría; Paramonga-2021, b) Existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021; c) Existe una correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021; d) Existe una correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021; e) Existe una

correlación significativa entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

Es perentorio la descripción y análisis de las variables, con el fin de vislumbrar la eficacia en la prestación de los servicios que el estado provee a través de los CEM, y en especial de la población y lugar de estudio, utilizando para el recojo de los datos la aplicación del instrumento adaptado del modelo SERVQUAL, lo que justifica metodológicamente la investigación. Además, permite su aplicación en futuras investigaciones que hagan uso de metodologías compatibles posibilitándose análisis grupales y comparativos en ciclos temporales delimitados.

Por lo tanto, se hace necesario prestar atención a los servicios que el estado provee a través de los CEM, toda vez que están orientados a aplicar la defensa de los derechos de mujeres, afectadas por la violencia dentro del hogar y/o género (MIMP, 2019, p. 39). De igual forma, la investigación aportó conocimientos prácticos y técnicos para el MIMP, al igual que para los agentes estatales y población general sobre la gestión pública en materia de políticas de paridad de género justificando lo investigado de forma práctica.

II. MARCO TEÓRICO

Como precedentes nacionales encontramos a Villar (2019), quien tuvo como objeto de estudio establecer el grado de satisfacción de 83 mujeres violentadas en sus hogares que se atendieron en el CEM Tumbes, las cuales conformaron la población y la muestra de tipo censal, aplicando un cuestionario de 20 preguntas para medir la satisfacción de las usuarias. Obtuvo como resultado que la satisfacción general es del 98% y poco satisfechos solo el 2%, sobre la perspectiva personal el 96% está satisfecha y el 4% se siente poco satisfecha, finalmente sobre el servicio que brindan los empleados se encuentran satisfechas un 98% y poco satisfechas solo el 2%. La autora concluye que existe un alto grado de satisfacción por parte de las usuarias atendidas en el CEM Contralmirante Villar de la región Tumbes (pp. 25-27).

Igualmente, López (2019), propuso como objeto de estudio establecer de qué manera la calidad de servicio se correlaciona con la satisfacción, de 40 usuarias que son la población y muestra no probabilística de mujeres atendidas en el CEM comisaria en el distrito de Nuevo Chimbote. Usó un cuestionario con 30 preguntas cerradas, en cuyos resultados se visualiza que el 29% de usuarias siempre está de acuerdo con la calidad del servicio, 30% casi siempre, 31% a veces, 8% casi nunca y el 2% nunca. Además, el 30% siempre está de acuerdo que el CEM cumple con sus expectativas, el 29% indica que casi siempre, el 13% afirma que a veces, el 25% dice que casi nunca, y el 3% señala que nunca. Por lo tanto, concluye la autora que la calidad de servicio se correlaciona con la satisfacción de las usuarias de forma efectiva, directa y buena (p. 56).

No obstante, Álvarez (2019) tuvo como objeto de estudio establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de 70 usuarias que conforman la población y muestra no probabilística en el CEM comisaría del distrito de Puente Piedra. Para medir la calidad de servicio aplicó el cuestionario Modelo SERVQUAL con 31 preguntas y el cuestionario Modelo ACSI con 19 preguntas para medir la satisfacción, obteniendo como resultados que la calidad de servicio es mala para el 25.72%, regular para el 35.71% y solo el 38.57% lo considera bueno, sobre la satisfacción el 77.14% está satisfecho, poco satisfecho el 21.43% e insatisfecho el 1.43%. La autora, concluye que la calidad del servicio es buena para el 38.57% de

usuarias y están satisfechas el 77.14%. A pesar de ello, no hay incidencia directa entre las variables considerando en valor de Wald que pauta un orden de $0.056 < 4$ (punto de corte) y un $p: 0.813$ mayor a 0.05 , por lo que se acepta la hipótesis nula (pp. 21, 24, 34).

Por su parte Bustamante (2021), se propuso como objetivo establecer de qué manera la calidad de servicio se correlaciona con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de traumatología del hospital de Amazonas. Contó con una población de 1797 pacientes y una muestra de 70, aplicando en ellos un cuestionario con 30 preguntas para cada variable, encontrando una significativa correspondencia entre la variable satisfacción y un valor $p 0,000 < 0,01$ en todas las dimensiones de la variable calidad de servicio. Además, las dimensiones mostraron una correlación Rho de Spearman de 0,758 para la confiabilidad; 0,736 para la empatía, 0,751 en comunicación, 0,783 en capacidad de respuesta. Concluye el autor, que existe correlación entre el servicio prestado de calidad y la satisfacción de los pacientes en el área de traumatología en donde se tiene valor $p 0,000 < 0,01$ con un grado de correlación Rho de Spearman = 0,717 (pp. 43-44).

De igual forma, Chuquicusma et al. (2020) tuvo como objetivo establecer de qué manera la calidad de servicio se corresponde con la satisfacción de los pacientes vistos en el área de atención de los asegurados de EsSalud del centro hospitalario Cayetano Heredia en Piura. El estudio contó con una población y muestra de 70 pacientes. Para medir la calidad de servicio se usó el cuestionario Modelo SERVQUAL con 49 preguntas y otro cuestionario para medir la satisfacción del usuario, obteniendo como resultado que la satisfacción del usuario es de nivel alto positivo con un 0.88, un bajo nivel de calidad de servicio del 42.9%, un bajo nivel de satisfacción con un 45.7% y se concluye que existe una correlación significativa entre ambas variables (p.39).

Sotomayor (2016), se propuso como objetivo determinar de qué manera la calidad de servicio se corresponde con la satisfacción de los clientes en la sede del gobierno central de Moquegua en el año 2014. La población fue de 320 clientes y la muestra de 102, con un muestreo sistemático y utilizaron un cuestionario por cada variable, mostrando los resultados una directa y significativa relación entre las variables con un

valor $r = 0,65$; ($p < 0,01$), concluyendo que a mayor calidad del servicio mejora la percepción de la satisfacción de los clientes (p. 62).

Finalmente, Morales et al. (2021) se propuso como objetivo establecer de qué manera la calidad de servicio se corresponde con la satisfacción de los usuarios de la Ugel 01 en Lima, la población lo conformaron 559 profesores y una muestra de 436 usuarios a quienes aplicaron dos instrumentos, un cuestionario para la calidad de servicio y otro cuestionario para medir la satisfacción del usuario. El análisis de los resultados da cuenta que 69% de consumidores del servicio lo estiman bueno y muy bueno el 2% por ser de calidad, sintiéndose complacidos por usar el servicio el 76% y muy complacidos el 8%, concluyendo que hay correspondencia alta y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los docentes usuarios del servicio de la Ugel 01, determinado por el r del correlacional de Pearson valor 0,7145 (p.1323).

En referencia a los antecedentes internacionales encontramos a Henao (2019), cuyo objetivo era establecer de qué manera la calidad de servicio se corresponde con la satisfacción de los clientes de telecomunicaciones en Colombia, contó con una población infinita de clientes por los diferentes segmentos en telefonía, televisión, internet, la muestra fue de 324 clientes. Utilizó para ambas variables el cuestionario Modelo SERVQUAL, mostrando los resultados que existe correspondencia directa y positiva entre la calidad del servicio y la dimensión a) expectativas en donde $t=53.129$, ($p.value < 0.05$), b) satisfacción en donde $t=6.207$, ($p.value < 0.05$). De igual forma, existe correspondencia directa y positiva entre las variables calidad del servicio y valoración percibida en donde $t=34.254$, ($p.value < 0.05$). Concluyendo que un precedente de la complacencia de los usuarios es una excelente prestación del servicio (pp. 1,14).

Igualmente, Jahmani et al. (2020), tuvo el objetivo de establecer de qué manera la calidad de servicio se corresponde con la satisfacción de los clientes, el valor percibido y la lealtad en la actividad aérea. Por el tipo de estudio la población es infinita segmentando a la muestra en 384 clientes, aplicando en el estudio el cuestionario modelo de ecuación estructural SEM-PLS, los alcances del modelo estructural probado dan como resultado que la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario explican la modificación en la fidelización del cliente en un 96% ($R^2 = 0,96$), sobre la excelencia

en el servicio se explica en principio la modificación de la satisfacción del usuario en un 0,94% ($R^2 = 0,94$), seguida de en un 0,97% ($R^2 = 0,97$), sobre la valoración percibida y se concluye que un servicio de calidad tiene una relación significativa con la satisfacción de los clientes resultando en la fidelización del usuario (p. 229).

Por otro lado, Pacheco-Moreira & Ramos-Alfonso (2020), se plantearon como objetivo evaluar la calidad del servicio prestado por la cooperativa de ahorro-crédito y la satisfacción de los clientes. Conformaron la población 4500 usuarios y 368 encuestados formaron la muestra a los que se les aplicó la encuesta modelo SERVQUAL. Los resultados dan cuenta que al evaluar la complacencia de los clientes externos esta se encuentra con una valoración media con un 93,4%, en lo referente a la satisfacción por la labor de su personal o cliente interno este se encuentra en nivel medio siendo los atributos intervención en la toma de resoluciones y sueldo los que obtuvieron la valoración más bajo con 3,2%. Además, se concluye que el 93,4% de los clientes se encuentran satisfechos con el servicio recibido (pp. 723, 728-729).

Sin embargo, Rodríguez et al., (2018) se propone como objetivo establecer de qué manera se percibe la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del servicio otorgado por el sistema unificado del transporte Santa Martha, Colombia. Se contó con una población de 482.721 clientes y una muestra de 783 encuestados mediante el modelo SERVQUAL, revelando los resultados que la dimensión capacidad de respuesta cuenta con el 46,6% de conformidad, el 33% lo califica de aceptable; la dimensión elementos tangibles fue calificada como aceptable por el 48,7%, mala por el 30,2%, la dimensión empatía es mala y pésima para el 34,36%, regular para el 39%, excelente y bueno por el 26%, la dimensión fiabilidad se percibe como malo y pésimo por el 55,3%, regular por el 31,2% y bueno por un 11,75%. Por lo tanto, se concluye que el 46% de clientes se sienten medianamente satisfechos y solo un 33 % satisfecho (pp. 42-47).

Finalmente, Garmendia-Mora (2019) tiene como objetivo investigar los niveles de satisfacción de los clientes y su lealtad en el servicio de vuelos domésticos de las empresas aéreas colombianas. Se estimó la población como infinita con un número mayor a 10.000 clientes y una muestra de 421 encuestados con el modelo SERVQUAL para la calidad de servicio y el cuestionario modelo Servperf, para la variable

satisfacción del cliente, mostrando como resultados que la satisfacción de vuelos aéreos en pasajeros de hasta los 20 años es del 81,82% , el grupo de 21 años a 30 se encuentran satisfechos un 83,33%, el grupo de 31 años a 40 están satisfechos un 89,62%, el grupo de 60 años a más sienten satisfacción el 90,91%. Empero, el grupo de 41 años a 50 el nivel de satisfacción bajó al 82,09% y en el grupo de 51 años a 60 la satisfacción fue del 79,31%. El autor concluye que el 82% de clientes está satisfecho, y el 46,90% está fidelizado, el 77,62% de pasajeros volverían a viajar en la aerolínea (p. 113-116).

Con relación a las bases teóricas que sustentan la indagación tenemos las teorías políticas asentadas en el paradigma de la nueva gestión pública, el cual plantea una administración estatal al servicio del ciudadano, que compense sus necesidades con enfoques de eficiencia, competencia, y efectividad cumpliendo las demandas requeridas.

De acuerdo con Moyado (2011), la denominada gestión pública está asentada en el enfoque del mismo nombre, se fundamenta en la importancia de la responsabilidad para el logro de los resultados, con flexibilidad en las contrataciones y vigilantes en las técnicas evaluativas del rendimiento del personal. Además, toma en cuenta los cambios políticos de gestión que deben darse en la administración pública tomando en consideración las reformas de carácter económico que viabilizan la evolución entre el estado, la sociedad y la economía; además de incorporar los mercados internacionales de la región (p. 212). Igualmente, Schröder (2013), indica que la nueva gestión pública, aplica nuevos instrumentos transformadores que visualizan al ciudadano como clientes. Para el autor, el individuo, pasa a ser un cliente que a cambio de sus contribuciones requiere servicios de calidad (p. 22).

Por otro lado, la calidad es cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes, abriéndose un debate extenso sobre quien es cliente y cuáles son sus expectativas. El autor, concuerda con las definiciones de los gurús de la calidad, entendiendo que la calidad es la aprobación del cliente a los servicios recibidos, por lo que se define a la calidad como el funcionamiento vital de la organización, incluyendo calidad del trabajo y servicio (Mejías et al., 2018). Un factor que interviene en la calidad es el servicio al cliente, que es la aglomeración de las vivencias entre el cliente y la

organización, la cual se establece mediante la adecuada atención del cliente. Además, considera el servicio como el proceso que se genera al momento que el cliente realiza una compra, considerándolo un bien intangible (García, 2016, p. 383). En efecto, esta interconexión entre la calidad de servicio y satisfacer a los usuarios involucra cinco dimensiones que son empáticos, responsables, fiables, seguros y tangibles (Llerena et al., 2020, p. 331).

Así mismo, Tschohl (2008) indica que servicio son todas las acciones ejecutadas por los empleados, acciones que repercuten en la calidad real de los productos adquiridos por los clientes. Desde esta perspectiva, el servicio involucra mantener a los clientes, atraer nuevos, e inducirlos a realizar negociaciones constantes. De igual forma, explica que la calidad de servicio tiene como funciones mantener y convocar nuevos clientes, en el aspecto de actitud, sería los valores a emplear para la atención, la empatía, la predisposición a resolver las dudas y consultas. Seguidamente, define la calidad de servicio, como la disposición de los medios empleados que una organización utiliza para lograr cumplir con las expectativas, necesidades, imaginarios de sus clientes, y manifiesta que se incluye a todos los colaboradores internos de la empresa, y no solo al personal encargado a la atención del cliente (p. 9).

En este mismo orden de ideas, presentamos al tratadista Duque (2005), quien define la calidad de servicio como el cumplimiento del servicio ofrecido a los clientes, cumpliendo sus necesidades y expectativas. Por otro lado, Parasuraman et al. (1986, p.16 citado por Duque, 2005), son los fundadores de la escuela americana, crearon el modelo SERVQUAL, que permite medir la calidad de servicio por medio de cinco dimensiones que son a) elementos tangibles, como los aspectos estructurales; b) fiabilidad, que es la capacidad para realizar los servicios ofrecidos; c) Confianza o empatía, nivel de interés de atención personalizada que ofrecen a los usuarios; d) Responsabilidad, es la seguridad, conocimiento y atención que se brindan al cliente; e) capacidad de respuesta, es la capacidad de ayudar a los clientes (p.68-69)

Igualmente, los tratadistas Fontalvo & Vergara (2010) puntualizan que la calidad de un servicio se evidencia cuando este supera o iguala las expectativas que el cliente tiene sobre el producto, siendo necesario contar con una metodología que

permita evaluar dichas percepciones y expectativas de los clientes. Además, los autores definen entre las dimensiones de la calidad a) fiabilidad, es la destreza para ejecutar el servicio; b) elementos tangibles, es el aspecto de los ambientes físicos, materiales de comunicación; c) empatía, es la atención personalizada que tiene la entidad con su cliente; d) Capacidad de respuesta; es la facultad mostrada por los colaboradores inspirando credibilidad y confianza; e) seguridad, es percibida mediante la confianza, la amabilidad, el respeto. (pp. 36, 38).

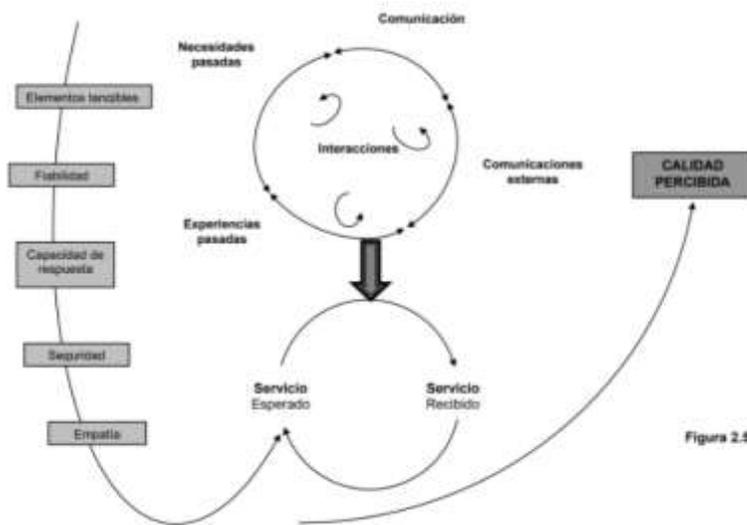


Figura 1: Dimensiones de la calidad de servicio

Fuente: Fontalvo & Vergara (2010, p. 37)

Las dimensiones que utiliza la investigación están diseñadas aplicando el modelo SERVQUAL, que son a) fiabilidad, la cual abarca, si la organización cumple con las promesas brindadas a sus clientes, muestra interés al resolver los conflictos, si cuenta con servicio rápido o inmediato, o si cumplen con los plazos establecido; b) capacidad de respuesta, la cual establece aristas de medición en los profesionales de la organización y como estos proveen los servicios ofrecidos; c) tangibilidad, son las condiciones y cualidades de los elementos inmuebles de la organización; d) seguridad, se medirá la confianza brindada, amabilidad, buena formación profesional y si los clientes sienten seguridad con el servicio recibido; e) empatía, en el cual evaluarán si

prestan atención personalizada, comprensiva, preocupada, por los clientes (Parasuraman et al., 1991a, p. 41, Parasuraman et al., 1991b, p. 338).

La base teórica de la variable satisfacción de las usuarias es respaldada por las teorías de marketing y calidad. Así tenemos, que Burgos & Morocho (2018) manifiesta que el conjunto de elementos que una organización integra en sus productos o servicio, para la satisfacción de las necesidades mediante el entendimiento, y comprensión de sus requerimientos y deseos es calidad de servicio. Según, los tratadistas Armstrong & Kotler (2013) conceptualiza la satisfacción del cliente como la relación del “desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador” (p. 14). Igualmente, Roest y Pieters (citado por Crispin et al., 2020, p. 148), definen la satisfacción como concepto referente que implica mecanismo “cognitivos y afectivos” relacionados al cliente.

De igual forma, Gutiérrez & De la Vara (2009) definen a la satisfacción del usuario o cliente como la idea que este tiene en relación al nivel con el que se han cumplido sus expectativas o necesidades. La satisfacción del usuario se desprende del sentir que este tuvo después de realizada una compra o la prestación de un servicio, por lo que la satisfacción está unida a las expectativas que tiene el usuario en referencia al servicio o producto, las cuales se generan según la necesidad, publicidad, imagen, antecedentes, costo del producto o servicio, entre otras (p. 5). Por ende, la satisfacción es la comparación de la experiencia que tuvo el usuario por el producto o servicio frente a las expectativas que tenía, existiendo la satisfacción cuando el usuario percibe haber recibido lo que anhelaba (Garmendía-Mora, 2019, p. 102).

Según Febres- Ramos & Mercado-Rey (2020), hablar de satisfacción de los clientes o usuarios es una indicación de calidad de atención facilitada (p. 398). Igualmente, Armada et al. (2016), menciona que la consecuencia resultante de las impresiones de los clientes es la satisfacción condicionada por diversos factores y procesos psicológicos (p. 120). Añade Ramírez et al (2020), que las emociones de felicidad del cliente, luego de ver complacidas sus expectativas por el proveedor, son atribuidas a la satisfacción (p. 332). No obstante, Mora (2011) indica que lo opuesto a la satisfacción es la insatisfacción debido a una experiencia de servicio o compra específica con respuestas cognitivas, afectivas o conductuales (p. 148). Además,

Quispe et al. (2020) menciona que el cumplimiento de las expectativas de las personas [provoca satisfacción] sin embargo diversos factores [como el incumplimiento] provoca disconformidad y desconfianza (p. 295).

Por su parte, Ferrell & Hartline (2012), especifica que las expectativas varían en función a la situación del cliente, estas pueden ser muy altas en situaciones de necesidades personales o de participación, donde los clientes exigirán mucho de la organización, de igual forma sus expectativas serán altas si hubiera muchas opciones para satisfacerlas y son muy bajas en situaciones, que no se encuentran implicados personalmente o los precios del producto o servicio, sean inferiores (p. 371). De igual forma, Peter & Olson (2005) refieren que la “satisfacción de consumidor” es una definición crítica del marketing, en general se afirma que las teorías y enfoques de la “desconfirmación de expectativas con el enfoque de rendimiento” define la satisfacción del consumidor como el grado en el que un bien o servicio genera un alto nivel de complacencia en relación con el consumo (p. 403).

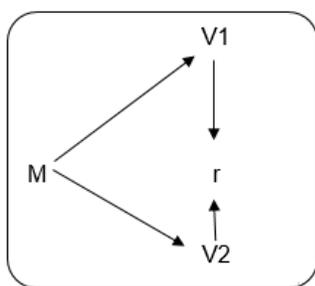
Además, Hernández (2011), delimita la satisfacción del usuario como un estado de la mente, que incorpora sus respuestas del intelecto, emocionales y materiales frente a la consumación de una necesidad o información deseada (p. 353). Las dimensiones de la satisfacción de los clientes las describe Caldera et al. (2011), haciendo referencia al a) rendimiento percibido, que es el resultado que el cliente percibe con el servicio recibido, se determina desde el punto de vista del cliente; b) expectativas, son las esperanzas que el cliente posee por obtener algo, las cuales son determinadas por los ofrecimientos que hace la entidad frente a la experiencia obtenida por el cliente al momento de la compra. Además, el autor hace referencia a los grados de satisfacción experimentados por el usuario “insatisfacción, satisfacción, complacencia” (p. 344).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transaccional, de nivel descriptivo correlacional. Acerca, del enfoque cuantitativo este se utiliza para medir las variables y validar las hipótesis procesando estadísticamente la base de datos recogida, lo cual permite establecer las correlaciones que ratifiquen las hipótesis de estudio de la investigación (Hernández et al., 2014, p. 4; Niño, 2011, p. 30). Es de tipo básico, buscando ampliar y profundizar el conocimiento científico describiendo para ello los atributos y peculiaridades de las variables investigadas calidad de servicio y satisfacción de las usuarias (Carrasco, 2009, p. 43). El diseño de la investigación es no experimental, de corte transaccional porque no se han manipulado las variables, prestando atención al fenómeno de estudio en su contexto natural para su posterior análisis y el recojo de los datos se llevó a cabo en un solo momento. Además, una investigación es descriptiva al medir en una determinada población el fenómeno a ser estudiado y son correlacionales cuando determinan la relación entre las variables en un determinado contexto (Hernández et al., 2014, p. 158,165-166).

El esquema a utilizar es:



Señalamiento:

- M = Muestra de la investigación el cual está constituida por 80 usuarias del (CEM) del distrito de Paramonga
- V1 = X/ Calidad de servicio
- V2 = Y/ Satisfacción de las usuarias
- R = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

La variable independiente calidad de servicio es definida por Camisón et al. (2006), el término calidad de servicio se desprende de la percepción del servicio que el cliente ha recibido en relación con el servicio que este había esperado, por tanto, mide el grado en el que el cliente percibió el cumplimiento de los requisitos deseados por él, creándose una imagen del servicio brindado, finalizando en la capacidad de consumo del producto por parte del cliente según el nivel de su satisfacción (p. 193).

La operacionalización de la variable calidad de servicio muestra que el instrumento utilizado tiene 16 preguntas las cuales se distribuyeron en sus 5 dimensiones, con un total de 17 indicadores, siendo de escala politómica: nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5, cuyas categorías son, bajo, moderado y alto.

Tabla 1: Operacionalización de variable calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALAS	INTERVALOS/ RANGO
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Premura del Servicio Disponibilidad 	(1) (2) (3)	Ordinal	Alto 81 - 60 Moderado 59 - 38 Bajo 37 - 26
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio ofrecido Confianza 	(4) (5) (6)	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad en el tiempo Disponibilidad 	(7) (8) (9) (10)		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de necesidad Tratamiento al Personal 	(11) (12) (13)		
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Comodidad 	(14) (15) (16)		

Fuente: Modelo SERVQUAL (Adaptado por la autora de Parasuraman et al., 1991a, p. 41, Parasuraman et al., 1991b, p. 338).

La variable dependiente satisfacción de las usuarias es definida por Garmendia-Mora (2019) como la comparación de la experiencia que tuvo el usuario por el producto o servicio frente a las expectativas que tenía, existiendo la satisfacción cuando el usuario percibe haber recibido lo que anhelaba (p. 102).

La operacionalización de la variable satisfacción de las usuarias muestra que el instrumento utilizado tiene 1 preguntas las cuales se distribuyeron en sus 5

dimensiones, con un total de 10 indicadores, siendo de escala politómica: nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5, cuyas categorías son, bajo, moderado y alto.

Tabla 2: Operacionalización de variable satisfacción

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS	INTERVALOS/ RANGO
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la calidad • Valoración de la fiabilidad • Accesibilidad 	(17) (18) (19)	Ordinal	Alto 66 - 49
		(20) (21)	Nunca 1	Moderado 48 - 31
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de defensa • Procedimiento de Denuncia • Exigencias del usuario • Expectaciones de la función 	(22) (23) (24)	Casi nunca 2	Bajo 30 - 17
		(25) (26)	A veces 3	
			Casi siempre 4	
			Siempre 5	
Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • complacencia general • Estimación del servicio • Recomendaciones 	(27) (28) (29)		

Fuente: Modelo SERVQUAL (Adaptado por la autora de Parasuraman et al., 1991a, p. 42-47).

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población o universo lo conforman 100 usuarias del CEM comisaría Paramonga, las cuales están involucradas en el estudio de investigación, esta población comparte atributos, peculiaridades, zona de ubicación y tiempo, en este objeto de estudio se recogerán la información. Igualmente, el tipo de población, es finita ya que el número de elementos participantes se encuentra pre establecido y es menor de 100.000 (Cabezas et al., 2018, pp. 88,90).

En la indagación se consideró a 80 usuarias del CEM de la localidad de Paramonga, que forma la muestra, que es una fracción de todo el universo a estudiar (Niño, 2011, p. 55). Las usuarias fueron seleccionadas para el análisis de los resultados mediante la técnica estadística de muestreo no probabilístico intencionado, ya que faculta elegir sujetos con determinadas peculiaridades, permitiendo conocer informaciones específicas, detallada de forma resumida y económica (Monje 2011, p.127). Además,

la selección depende del propio investigador, de sus objetivos, sus juicios y decisiones para precisar que elementos conformarán la muestra (López & Fachelli, 2015, p. 43). En cuanto a los criterios de inclusión, se realizó la indagación a los grupos de familia o mujeres por las causas originadas por violencia sexual que asisten al CEM de la localidad de Paramonga, excluyéndose a las usuarias que recién han iniciado su proceso de denuncia y que continúan recibiendo la atención por parte de los profesionales. Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el número de la población en un muestreo no probabilístico.

N= Magnitud de la población, son 100

Z= Nivel de certeza al 95% es 1,96

P= Posibilidad de éxito o proporción estimada es de 50%

Q= Posibilidad de fracaso es del 50%

D= Exactitud (error máximo admisible) es del 5%

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(100) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (100 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(100) * (3.8416) * (0.5) * (0.5)}{(0.0025) * (99) + (3.8416) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.51$$

$$n = 80$$

3. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, que es la técnica de mayor uso entre los investigadores (Caballero, 2014, pp. 227-228). El instrumento fue el cuestionario que es un grupo de interrogantes en relación de una o más variables que serán medidas, los tipos de preguntas a usar en el cuestionario pueden ser cerradas y abiertas (Hernández et al., 2014, p. 217).

En el presente estudio se tuvo en cuenta la validez de los instrumentos mediante la opinión del juicio de tres expertos en la investigación, siendo dos de ellos docentes de la Escuela de Posgrado de la UCV. Los validadores informaron sobre la fiabilidad de los instrumentos hacer aplicados, pero lo cual verificaron el contenido de cada ítem, teniendo en consideración los atributos de claridad, pertinencias y relevancia (Hernández, 2014).

Tabla 3: *Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario*

N°	Grado académico	Nombre y Apellidos del experto	Dictamen
01	Maestra	Sandra Mabel Mundaca Fernández.	Aplica
02	Doctora	Ana Myriam Ramos Giribaldi.	Aplica
03	Doctor	Ángel Salvatierra Melgar.	Aplica

De acuerdo con Hernández et al. (2014) un instrumento es de confianza cuando alcanza resultados con niveles de fiabilidad, coherencia y estabilidad (p. 200). Los instrumentos fueron sometidos a la prueba de confianza de Alfa de Cronbach. El instrumento A, que mide la calidad del servicio obtuvo una confiabilidad del 0,947 y el instrumento B, que mide la satisfacción de las usuarias obtuvo una confiabilidad de 0,969. Posteriormente ambos instrumentos fueron aplicados a 80 usuarias del CEM de Paramonga que conforman la muestra del estudio.

Tabla 4: *Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad instrumento A	
(Alfa de Cronbach)	(N° de elementos)
,947	16

Tabla 5: *Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable satisfacción*

Estadísticas de fiabilidad instrumento B	
(Alfa de Cronbach)	(N de elementos)
,969	14

3.5 Procedimiento

Mediante Carta P.1074-2021-UCV-VA-EPG-FO1/1 de fecha 21 de octubre del 2021 se solicita permiso al Centro de Emergencia Mujer Comisaría Paramonga para desarrollar el presente estudio. Una vez obtenida la autorización se estableció como ambiente de la investigación el CEM de Paramonga, se determinó el tamaño de la población que fueron 100 usuarias con un tipo de población finita. Luego se procedió a seleccionar la técnica de muestreo no probabilístico intencional, en donde la selección depende de los requerimientos del propio investigador, hallando mediante fórmula matemática la muestra con 80 participantes y un posterior recojo de datos (Hernández et al., 2014, p. 184; López & Fachelli, 2015, pp. 7-8, 22, 47).

Seguidamente se adecuó el cuestionario modelo SERVQUAL, para medir las variables calidad de servicio y sus cinco dimensiones, con un total de 16 preguntas, al igual que para la variable satisfacción de las usuarias con tres dimensiones y 14 preguntas (Parasuraman et al., 1991a, p. 41; Parasuraman et al., 1991b, p. 338; Parasuraman et al., 1991a, p. 42-47; Fontalvo & Vergara, 2010, pp. 36-37; Hernández, 2011, p. 353; Caldera et al., 2011, p. 344, Henao, 2019, pp. 4-6; Crispin et al., 2020, pp. 152-153; Jahmani, 2020, p. 226).

Por otro lado, se contactó a las usuarias de forma directa mediante llamadas telefónicas, solicitándoles su participación en la indagación a través del desarrollo del

cuestionario virtual en el formulario de Google Forms, debido al confinamiento por la pandemia de la covid-19, al cual accedieron mediante el siguiente enlace <https://forms.gle/HpXPUuKPPy2eYKvD8>. Finalmente, los datos obtenidos se analizaron en el programa estadístico informático SPSS 24.0 E. Finalmente estos datos fueron procesados aplicando el estadígrafo de rho Spearman para hallar la media de asociación lineal.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó dos tipos de métodos, el primero fue el método estadístico descriptivo, permitiendo resumir el análisis cuantitativo de cada variable y el segundo fue el método estadístico inferencial que permitió medir el nivel de correlación entre las variables mediante cuadros y gráficos estadísticos que fueron detallados en la indagación por cada variable tratada e inferir las conclusiones (Hernández et al, 2014, p. 322). También, se usó la prueba de Rho Spearman para la contrastación de las hipótesis representando la expresión del estadístico ρ (Rho) como sigue:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

3.7 Aspectos éticos

La investigación fue realizada en su integridad por la autora, cumpliendo con las indicaciones éticas del anonimato y respeto de las encuestadas, practicando las regulaciones éticas de la UCV especificadas en el Reglamento de Grados y Títulos y como lo determina el código de Helsinki sobre el derecho intelectual, agregándose las referencias bibliográficas de todo lo expuesto en el estudio, con el respeto irrestricto de la autoría de los fundamentos, acreditando el cumplimiento de la ley y conducta ética.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la estadística descriptiva para el análisis cuantitativo de cada variable en función a los objetivos planteados.

OG: Determinar la forma en que la variable calidad de servicio se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.

Resultado: Los resultados de la estadística descriptiva permitieron demostrar que el nivel de la variable independiente calidad de servicio es alto según se evidencia en la tabla 6 y figura 2 con un 97.5%. De igual forma se precisa un alto nivel del 99% en la variable satisfacción de las usuarias en la tabla 7 y figura 3; lo que determina la relación entre las variables.

Tabla 6: Nivel de la variable independiente calidad de servicio en el CEM de Paramonga 2021

Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	2	2.5	2.5	2.5
	Alto	78	97.5	97.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

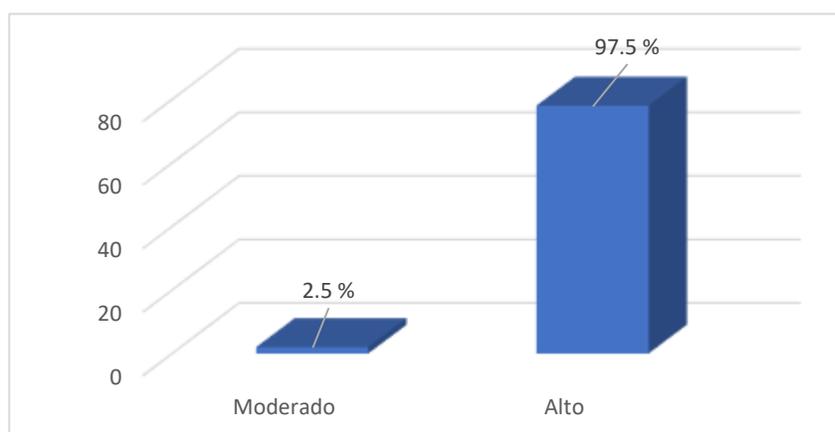


Figura 2: Descripción del nivel de la variable independiente

Los resultados descriptivos de la tabla 6 y figura 2, muestra que el nivel de calidad de servicio en el CEM de Paramonga 2021 es alto para el 97.5% de las usuarias y moderado para el 2.5%.

Tabla 7: Nivel de la variable dependiente satisfacción de las usuarias del CEM de Paramonga 2021

Satisfacción de las usuarias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1	1	1
	Alto	79	99	99	99.0
	Total	80	100.0	100.0	

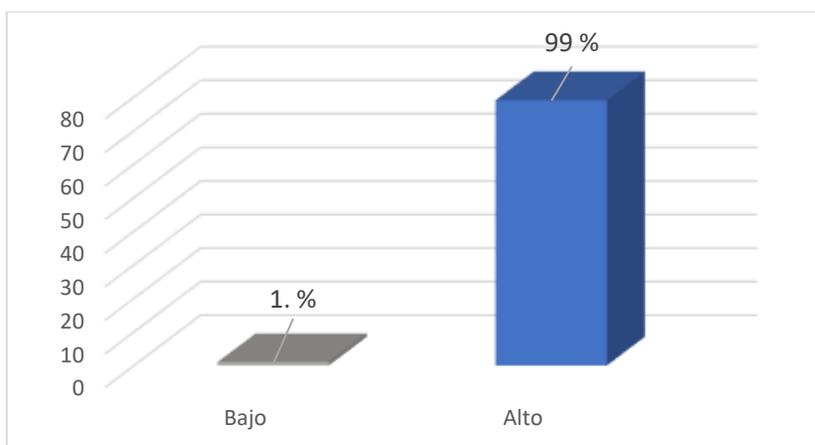


Figura 3: Descripción del nivel de la variable dependiente

En la tabla 7 y figura 3, se observan los niveles de la variable dependiente satisfacción de las usuarias del CEM de Paramonga, demostrando que el nivel es alto para el 99% y solo el 1% señalan que el nivel de satisfacción es bajo.

Sinopsis del O.E 1-5: Determinar la forma en que la a) dimensión capacidad de respuesta; b) fiabilidad, c) seguridad; d) empatía; e) elementos tangibles; se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.

Resultado: Los resultados de la estadística descriptiva permitieron demostrar que las dimensiones antes mencionadas tienen un nivel alto del 96%, 94%, 96%, 94% y 95% respectivamente precisado en la tabla 8 y figura 4, lo que determina la relación que

existe entre cada una de las dimensiones y la variable dependiente satisfacción de las usuarias con un alto nivel del 99% revisado anteriormente en la tabla 7 y figura 3.

Tabla 8: Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio en el CEM Paramonga 2021

Dimensiones de la calidad de servicio											
Niveles	Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%
	Moderado	3	4%	5	6%	2	3%	4	5%	3	4%
	Alto	77	96%	75	94%	77	96%	75	94%	76	95%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	

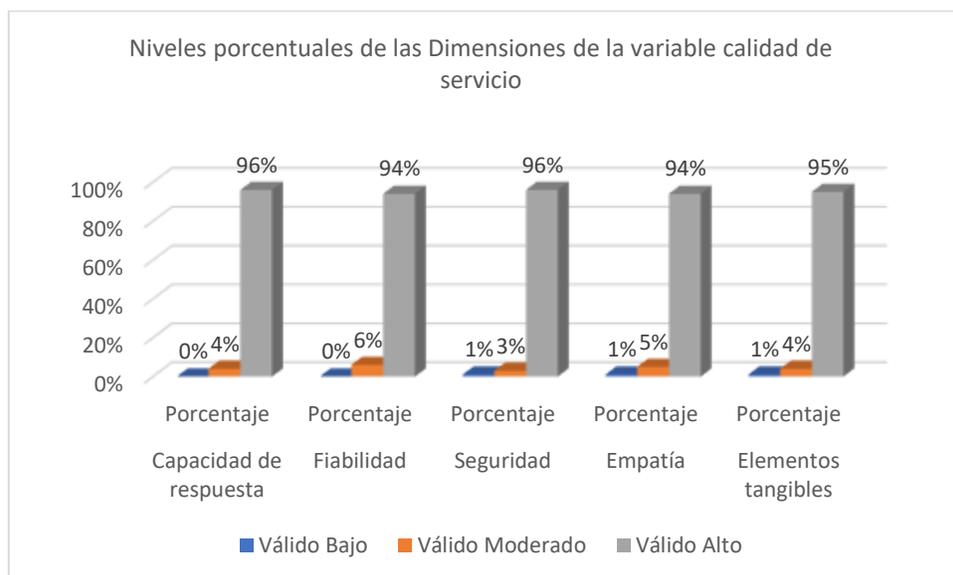


Figura 4: Descripción del nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Los resultados descriptivos de la tabla 8 y figura 4, muestra el nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio del CEM Paramonga 2021, se encuentran en niveles altos con 96% la capacidad de respuesta, 94% en fiabilidad, 96% en seguridad, 94% en la dimensión empatía y 95% en elementos tangibles.

A continuación, se muestra la estadística inferencial en función de la hipótesis desarrollándose una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, seguido de la contrastación de cada una de las hipótesis planteadas en el estudio.

Prueba de normalidad

H_a. Los detalles de la vertible y dimensiones proceden de repartición normal.

H_o. Los detalles de la vertible y dimensiones no proceden de repartición normal.

Tabla 9: Examen de normalidad de las vertibles y dimensiones investigadas

Pruebas de normalidad				
Kolmogorov-Smirnov ^a				
	Estadístico	gl	Sig.	
Calidad de servicio	0.239	80	0.000	
Satisfacción de las usuarias	0.258	80	0.000	
Capacidad de respuesta	0.355	80	0.000	
Fiabilidad	0.353	80	0.000	
Seguridad	0.293	80	0.000	
Empatía	0.341	80	0.000	
Elementos tangibles	0.309	80	0.000	
Rendimiento percibido	0.263	80	0.000	
Expectativas	0.353	80	0.000	
Niveles de Satisfacción	0.347	80	0.000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las resoluciones alcanzadas a través de la muestra estadística y conforme se detalla en la tabla 9, dan cuenta del examen de normalidad de las variables y dimensiones, apreciándose que el grado de significancia bilateral del p_valor, que se encuentra por debajo del nivel. Se asume por tanto ($p_valor < 0.05$) que el reparto de los datos no es normal, el cual orienta el cotejo de la prueba hipotética, determinándose mediante exámenes no paramétricos.

Contrastando la Hipótesis general de la investigación

H_a: Existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

H₀: No Existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

De conformidad con las peculiaridades de la medición del instrumento y la expectativa de la hipótesis se hizo uso del examen de Rho Spearman

Desestimándose la H₀ si: $p_valor < 0.05$

Tabla 10: Valor de correlación y grado de importancia entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaria, Paramonga-2021

			Correlaciones	
			Calidad de servicio	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las usuarias	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se precisa en la tabla 10, que la variable calidad de servicio se correlaciona con la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.736, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la H₀ y se acepta la H_a.

Contrastando la Hipótesis-específica 1

H₀: No existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Tabla 11: Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción de las usuarias
Rho Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las usuarias	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se precisa en la tabla 11, la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.422, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la H₀ y se acepta la H_a.

Contrastando la Hipótesis-específica 2

H₀: No existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Tabla 12: Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las usuarias	Coefficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se precisa en la tabla 12, la correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.516, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la Ho y se acepta la Ha.

Contrastando la Hipótesis-específica 3

Ho: No existe una correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

Ha: Existe una correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Tabla 13: Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
		Coefficiente de correlación	,614**	1,000

Satisfacción de las usuarias	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Se precisa en la tabla 13, la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.614, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la H_0 y se acepta la H_a .

Contrastando la Hipótesis-específica 4

H_0 : No existe una correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

H_a : Existe una correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Tabla 14

Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se precisa en la tabla 14, la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.708, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la H_0 y se acepta la H_a .

Contrastando la Hipótesis-específica 5

H₀: No existe una correlación significativa entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.

H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Tabla 15: Valor de correlación y grado de importancia entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la variable satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021

Correlaciones				
			Elementos tangibles	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se precisa en la tabla 15, la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de las usuarias, cuyo resultante del examen Rho Spearman es de 0.858, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, siendo el p_valor inferior a 0.05, por tanto, se desecha la H₀ y se acepta la H_a.

V. DISCUSIÓN

El estudio realizado es tuvo basado en indagar sobre la relación existente entre la Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro de emergencia mujer distrito de Paramonga – 2021, partiendo de la impresión de las mujeres que recurrieron a solicitar el auxilio en este tipo de servicio. La Política Nacional de Igualdad de Género, busca aminorar los hechos de violencia que padecen las mujeres, teniendo en consideración la estructura social, abordando las causas y las consecuencias que provoca la discriminación de las féminas, siendo el estado responsable de velar por sus derechos en cumplimiento de los derechos humanos, obligaciones internacionales, planeamiento de estrategias en el desarrollo de la nación, el acuerdo nacional y el pre retrato del país al 2030 (Progreso, 2019).

En base a las pesquisas de Recinos & Calderón (2017), sobre la violencia femenina en Latinoamérica dan cuenta de las obligaciones establecidas por la Corte IDH sobre prevención en materia de vulneración de los derechos de las féminas en contextos de intimidación de género, que debieron adoptar diversos estados. En efecto, México ordenó la búsqueda inmediata de mujeres y niñas desaparecidas violentamente, esto a causa de la desaparición de una mujer en la localidad de Juárez y de tres féminas de las cuales dos eran menores halladas en un campo de algodón en el mencionado caso González y otras.

Así mismo, la corte dio cuenta de la desidia reflejada en las políticas estatales y su aplicación por parte de los funcionarios debido a los estereotipos a causa del género dando cuenta a sus familiares de la posible fuga de las víctimas en compañía de una pareja y que debían esperar 72 horas para realizar la búsqueda por desaparición. En Guatemala, durante el conflicto armado de este país se dio cuenta de la violencia sexual sufrida por las féminas y actos de torturas, como parte de la lucha antiterrorista ejecutada por el estado en el caso de la “Masacre de Las Dos Erres” siendo investigados y sancionados por atentar contra las medidas internacionales de los derechos humanos. Caso similar, se suscitó en el Perú en el año 2014 en el caso Espinoza Gonzáles (Recinos & Calderón, 2017, pp. 41-42).

De acuerdo con información del MIMP a nivel nacional, existen 426 CEM, de los cuales 246 se desempeñan articulados con los gobiernos locales y el Programa

Aurora (MIMP, 2021). De igual forma, existen 180 situados en las jefaturas policiales funcionando los siete días de la semana las veinticuatro horas del día. Por otro lado, el Programa Nacional Aurora (2021), da cuenta de la prestación del servicio brindado por el CEM a nivel nacional, mostrando que se han atendido de enero a octubre del presente año un total de 136,782 casos, de los cuales 100,293 son casos que se atendieron por primera vez, 15,419 casos reingresaron y 14,285 son casos reincidentes, 6,321 casos fueron derivados y 464 casos continuados, cuyo grupo etario con mayor incidencia es de 18 a 59 años con un 61,6 %, advirtiéndose un incremento de 122,1 puntos porcentuales (pp. 2-3). Igualmente, en Lima Provincias se atendieron 6,245 casos, del cual el 88.5% eran mujeres y en el distrito de Paramonga se atendieron 273 casos siendo el 90% mujeres, la población regional y local tenían edades de 18 a 59 años (Portal Estadístico, 2021, pp. 4-5).

Sin embargo, Haydee Broncano mostró su malestar en redes sociales frente a la publicación que se hiciera en la página de Facebook del municipio de Paramonga por las celebraciones del día internacional de erradicación de la violencia femenina el pasado 26 de noviembre, en la cual manifiesta que los representantes distritales “alcalde, policía, CEM y gobernación” tengan como prioridad luchar contra la violencia femenina en el sector señalando textualmente “tengo tantas malas experiencias con la comisaría de Paramonga”, dando testimonio en su condición de abogada del caso de una fémina víctima de violencia cuya llamada de auxilio fue ignorada por la policía el catorce de noviembre, al siguiente día a pesar de las lesiones que mostraba no fue atendida al momento de hacer la denuncia, no encontrando justicia a pesar que en aquella dependencia funciona el CEM del distrito. Además, hace referencia a la desarticulación existente entre ambas dependencias, lo que impide brindar las medidas de protección oportuna a las víctimas (Broncano, 2021).

Los fundamentos epistemológicos del estudio son defendidos por Moyado (2011), Schröder (2013), cimentados desde el paradigma de la nueva gestión pública, refieren que el ciudadano pasa a ser un cliente que a cambio de sus contribuciones exige servicios de calidad. De igual forma, Mejías et al. (2018), Camison et al. (2006) tratan el tema de la calidad. Ambos, coinciden que la calidad es cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes desde una perspectiva objetiva, el cual

guarda una relación directa con el cumplimiento anhelado del cliente, desde una perspectiva subjetiva. En tal sentido, Garcias (2016) Tschohl (2008), Duque (2005), Larrea (1991) Burgos & Morocho (2020), concuerdan que el servicio prestado al cliente es una aglomeración de las vivencias entre el comprador y la entidad, de la cual se desprende la satisfacción del comprador desde la expectativa percibida por este, en relación a la atención recibida. Por lo tanto, el servicio al cliente es un proceso que se genera al momento que el cliente realiza una compra. En este orden de ideas, Parasuraman et al. (1991) construyen un instrumento denominado modelo de SERVQUAL, para operacionalizar las expectativas y percepciones de los compradores con cinco dimensiones que son confiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, utilizado en la indagación.

En cuanto a la satisfacción del cliente, Chuquicusma et al. (2020), Caldera et al. (2011), Hartline & Ferrell (2018) Garnica & Maubert (2009), refieren que la satisfacción se muestra cuando el desempeño y el grado de complacencia es variable según el desempeño específico en el momento de la transacción. Además, la satisfacción se define como el estado anímico del comprador frente al producto, al cotejar sus expectativas versus el rendimiento. En consecuencia, al indagar sobre la calidad del servicio se revela la relación que ejerce frente a la satisfacción del comprador, comprobándose la amalgama existente entre ambas. Si la calidad de servicio distingue lo que ocurre entre la expectativa del comprador y la percepción de la atención recibida, entonces se establece la aprobación y devoción por el producto. En consecuencia, la prestación de un buen servicio actúa como un enganche entre el cliente y la organización, reflejando una imagen de ésta, promoviendo el apego y fidelización del cliente.

La investigación, emana alcances que se coligan en el contexto nacional con Villar (2019), López (2018) y Álvarez (2019), estudian ambas variables en un centro de emergencia mujer. Así pues, Villar y López, concuerdan que entre las variables calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM hay relación. De acuerdo con Villar (2019), el 98% de mujeres encuestadas están de acuerdo con la calidad de servicio y están satisfechas con el servicio recibido en el CEM, Tumbes. Igualmente, López (2018) descubre que hay un vínculo directo, efectivo y bueno entre las variables calidad de

servicio y satisfacción de las usuarias del CEM, concordando el 29% de usuarias que existe calidad en el servicio y el 30% que se encuentran satisfechas con la atención recibida (p. 56). Sin embargo, para Álvarez (2019) no existe incidencia entre las variables antes descritas validado por $p:0.813 > \alpha 0.05$, por lo que adopta la hipótesis nula y rechaza la alterna. Esto se debe a que solo el 27.2% de las encuestada percibe a la calidad de servicio brindado por el CEM comisaría del distrito de Puente Piedra como bueno, siendo discordante con el nivel de satisfacción de las usuarias que obtuvo el 77.14%.

Los resultados logrados en el medio internacional se relacionan con cuatro exploraciones que emplearon el modelo Servqual para el recojo de datos, coincidiendo todos en el estudio de dos vertibles que son la calidad en la prestación de los servicios y la complacencia de los consumidores respecto al servicio prestado por diversas empresas. En efecto, Jahmani et al. (2020) y Rodríguez et al., (2018), ambos se enfocaron en indagar en el servicio de transporte, el primero en el transporte aéreo y el segundo en el transporte urbano. Por su parte, Henao (2019) se enfocó en la prestación de la comunicación y Pacheco-Moreira & Ramos-Alfonso (2020), lo hizo en una entidad financiera. Adicional a ello, encontramos que Jahmani et al. y Henao, adicionaron como tercera variable la valoración de la percepción. Ambos autores, encontraron una dependencia entre la complacencia de los clientes condicionado por una excelente prestación del servicio recibido.

De acuerdo con Henao (2019), la correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión expectativa es directa y positiva de conformidad con $t=53.129$, ($p.value < 0.05$) (p. 14). Así mismo, Jahmani et al. (2020) refiere que la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente con un coeficiente de itinerario (0971), a su vez la calidad del servicio modifica la satisfacción del cliente en un 0,94% ($R^2 = 0,94$) (p.229). Por otro lado, Pacheco-Moreira & Ramos-Alfonso (2020), concluyen que la satisfacción de los clientes muestra una valoración media del 93,4% lo que evidencia que están satisfechos con el servicio que reciben de la cooperativa de ahorro. Además, Rodríguez et al., (2018), refiere que la satisfacción del cliente alcanzó un 46% mostrando que los clientes se encuentran medianamente complacidos. Sobre la dimensión a) capacidad de respuesta el 46,6% está conforme, b) elementos tangibles,

es aceptable para el 48,7%, c) empatía, es excelente para el 26%, y d) fiabilidad, se percibe como bueno por el 11,75%.

Los resultados de la hipótesis general revelan la correlación entre las variables de conformidad con el examen de Rho Spearman utilizado en la medición del instrumento, mostrando una relación moderada y de nivel positiva, Rho Spearman es de 0.736; $p_valor < 0.05$, aceptando la hipótesis electiva y desechándose la hipótesis negativa, hallando correspondencia con Bustamante (2021), demostrando la correlación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción con un grado de correlación Rho de Spearman = 0,717, valor $p < 0,000 < 0,01$. A diferencia de Alvarez (2019), quien concluyó que la calidad del servicio no incide en la satisfacción de las usuarias del CEM con un valor $p: 0.813 > 0.05$, rechazándose la H_a y adoptándose la H_o .

Los resultados derivados de la hipótesis-específica 1, comprueba el objetivo propuesto y se decide descartar la H_o al corroborarse que existe una relación moderada y de nivel positiva, valor Rho Spearman de 0.422 y p_valor inferior a 0.05. Por lo cual, se alega que existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, coincidiendo con Bustamante (2021), revelando el nivel de significancia entre la variable satisfacción y las dimensiones capacidad de respuesta, con un valor correlacional Rho de Spearman= 0,717.

Los resultados derivados de la hipótesis-específica 2, comprueba el objetivo propuesto y se decide descartar la H_o al corroborarse que existe una relación moderada y de nivel positiva, valor Rho Spearman de 0.516 y p_valor inferior a 0.05. Por lo cual, que existe una relación entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción, coincidiendo con Bustamante (2021), revelando el nivel de significancia entre la variable satisfacción y las dimensiones confiabilidad, con un valor correlacional Rho de Spearman= 0,758.

Los resultados derivados de la hipótesis-específica 3, comprueba el objetivo propuesto y se decide descartar la H_o al corroborarse que existe una relación moderada y de nivel positiva, valor Rho Spearman de 0.614, y p_valor inferior a 0.05. Por lo cual, se alega que existe una relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, coincidiendo con Rodríguez et al., (2018), revelando el nivel de valoración

media entre la variable satisfacción y las dimensiones seguridad, indicando solo un 15% que existe un compromiso por el cumplimiento.

Los resultados derivados de la hipótesis-específica 4, comprueba el objetivo propuesto y se decide descartar la H_0 al corroborarse que existe una relación moderada y de nivel positiva, valor Rho Spearman de 0.708, y p_valor inferior a 0.05. Por lo cual, se alega que existe una relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, coincidiendo con Bustamante (2021), revelando el nivel de significancia entre la variable satisfacción y la dimensión empatía, con un valor correlacional Rho de Spearman= 0,736.

Los resultados derivados de la hipótesis-específica 5, comprueba el objetivo propuesto y se decide descartar la H_0 al corroborarse que existe una relación moderada y de nivel positiva, valor Rho Spearman de 0.858, y p_valor inferior a 0.05. Por lo cual, se alega que existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción, coincidiendo con Rodríguez et al., (2018), revelando el nivel de valoración media entre la variable satisfacción y las dimensiones elementos tangibles que es aceptable para el 48,7%.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis general que la variable calidad de servicio se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.736; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

Segunda: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis-específica 1 que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.422; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

Tercera: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis-específica 2 que la dimensión fiabilidad se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.516; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

Cuarta: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis-específica 3 que la dimensión seguridad se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.614; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

Quinta: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis-específica 3 que la dimensión empatía se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.708; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

Sexta: Se determinó luego de la comprobación de la hipótesis-específica 3 que la dimensión elementos tangibles se relaciona de manera significativa, moderada y de nivel positiva (Rho Spearman = 0.858; $p_valor < 0.05$), con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021,

VII. RECOMENDACIONES

Primera: contar con un buzón de sugerencias en los centros de emergencia mujer a nivel nacional y aplicar encuestas a las usuarias sobre la calidad de los servicios recibidos y su nivel de satisfacción, permitiendo conocer su opinión, para mejorar algunas deficiencias y prestar un servicio adecuado, digno y de calidad a las mujeres en estado vulnerable, ya que se ha demostrado en el estudio la relación significativa, moderada y de nivel positiva que hay entre las variables.

Segunda: se recomienda empoderar a los profesionales de los CEM, mediante capacitaciones, para que ofrezcan soluciones prácticas y convenientes, siendo perentorio examinar la capacidad de respuesta prestada en todos estos centros a nivel nacional, ya que permite suministrar servicios diligentes.

Tercera: se recomienda que el equipo de profesionales de los CEM a nivel nacional fortifique sus capacidades en habilidades blandas mediante charlas y capacitaciones, logrando así niveles óptimos de confianza entre la víctima y el profesional que presta el servicio, permitiendo a las usuarias realizar sus denuncias con familiaridad y confianza en el servicio prestado.

Cuarta: se recomienda la actualización constante en competencias técnicas del personal de los CEM que permitan aumentar las aptitudes de los profesionales, atención competente, eficaz en el correcto proceso de la atención, mostrando y brindando seguridad a las usuarias, con trato amable, calidez humana y utilizando conocimientos especializados al sector.

Quinta: se recomienda capacitar al personal de los CEM, mediante charlas o talleres de liderazgos que permitan enfocar mayor esfuerzo en la empatía, considerando que esta herramienta consentirá un correcto proceso de comunicación que ayudará a resolver los problemas presentado por las usuarias, y que la interacción en la atención sea fluida.

Sexta: se recomienda que el CEM distrito de Paramonga cuente con programación de mantenimiento anual para la conservación y mejora de sus instalaciones que forman parte importante de los elementos de carácter tangibles que muestran el aspecto físico de la institución.

REFERENCIAS

- Alvarez, B. (2019). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del centro de emergencia mujer, comisaría de Puente Piedra, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/hgdzt>
- Armada , E., Martínez -Gallego, F., Segarra , E., & Díaz, A. (2016). User satisfaction as a quality indicator in the municipal sports service. Perception, analysis and evolution. *SPORT TK-EuroAmerican Journal of Sport Sciences*, 5(1), 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentals of Marketing*. Pearson Education.
- Broncano, H. (26 de noviembre de 2021). *Como me enoja ver estos tipos de publicaciones, no es cierto que las autoridades de nuestro Distrito de Paramonga*. [actualización de estado]. Facebook: <https://n9.cl/on0cg>
- Burgos , S., & Morocho, T. (2018). Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018. *Revista Científica Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Bustamante, S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020*. [Tesis de maestria, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/wutzq>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis (la metodología del como formularlos)*. Cengage Learning Editores . <https://n9.cl/7mh5p>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. de <https://n9.cl/iufq>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(0), 333-347. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
- Camisón , C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. <https://n9.cl/rbqmo>

- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez-Chero, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas-Prado, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la universidad del Zulia*, 11(31), 39-51. <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.31.04>
- Crispin, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 2, 147-155. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 64-80. <https://n9.cl/alz9>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3), 397-403. <http://doi10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Marketing Strategy*. Cengage Learning Editores, S.A. <https://n9.cl/4j3t>
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Eumed – Universidad de Malaga . <https://n9.cl/s149>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://n9.cl/sngkw>
- Garmendia-Mora, J.-C. (2019). Satisfacción y lealtad del cliente en las operaciones domésticas de las aerolíneas colombianas. *Fórum empresarial*, 24(1), 97-127. <https://doi.org/10.33801/fe.v24i1.17231>
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2009). *Control estadístico de la calidad y seis sigma*. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://n9.cl/osoxl>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(0), 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://n9.cl/l0j5h>
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: a case study of fly emirates. *Cuaderno de Turismo*, (4), 219-238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Diaz de Santos, S.A. <https://n9.cl/qxiko>
- Llerena, S., Silva, B., Quispe, J., & Ramos, A. (2020). University Social Responsibility: Transversality and Sustainable Develop. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 328 - 340. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.152>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Grup de Recerca en Educació i Treball. <https://n9.cl/43c4>
- López, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018*. [Tesis de maestria, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/uhyp8>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Compendium*, 21(40), 1-13. <https://n9.cl/n12ki>
- MIMP. (08 de noviembre de 2021). *MIMP inauguró cinco nuevos centros de emergencia mujer en regiones*. Plataforma digital única el estado peruano. Consultado el 11 de diciembre de 2021, <https://n9.cl/sq67n>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2009). *Guía de atención integral de los centros “emergencia mujer”*. (bitstream/handle/20.500.12702/51). Programa nacional contra la violencia familiar y sexual. <https://n9.cl/8qlfz>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2020). *Alcances de la política nacional de igualdad de género: causas y efectos del problema público, objetivos prioritarios, lineamientos, servicios públicos y estándares de calidad*.

- (empresasegura/pdf). Dirección General de Igualdad de Género y No Discriminación - DGIGND. <https://n9.cl/qdwhb>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del Perú. (04 de abril de 2019). *Decreto supremo N° 008 -2019-MIMP. Que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género*. MIMP. <https://n9.cl/50ttx>
- Mora, C. (2011). Qualidade de atendimento e satisfação do consumidor. *REMark*, 10(2), 146-162. <https://doi10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., & Gutierrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina*, 5(2), 1311- 1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Moyado, F. (2011). Governance and quality of public management. *Estud. Gerence*, 27(120), 205-223. <https://n9.cl/dtx73>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. <https://n9.cl/dsag5>
- ONU Mujeres. (15 de setiembre de 2021). *Plan Estratégico para 2022–2025 de ONU Mujeres*. Organización de las Naciones Unidas Mujeres. Consultado el 08 de diciembre de 2021, <https://n9.cl/pzt7j>
- Pacheco-Moreira, G., & Ramos-Alfonso, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo de conocimiento*, 5(7), 722-735. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i7.1547>
- Parasuraman, A., Leonard, B., & Valarie, Z. (1991a). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48. Obtenido de <https://n9.cl/l38y4>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991b). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(4), 335-364. <https://doi:10.1002/hrm.3930300304>
- Peter, P., & Olson, J. (2005). *Consumer Behavior And Marketing Strategy*. MMV by The McGraw-Hill Companies, Inc. <https://n9.cl/h4bnw>

- Portal Estadístico. (2021). *Resumen regional Lima provincia. Programa Regional Aurora. Periodo: enero-octubre 2021.* (resúmenes regionales). Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. <https://n9.cl/1567t>
- Programa Nacional Aurora. (2021). *Reporte estadístico de casos atendidos en los centros de emergencia mujer (CEM). Periodo: enero-octubre 2021 (preliminar).* (portal estadístico). Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. <https://n9.cl/34g0m>
- Progreso. (junio de 2019). *Política de Igualdad de Género para abordar causas y efectos de la discriminación contra las mujeres.* Revista de actualidad jurídica para la inclusión y el desarrollo social. Consultado el 12 de diciembre de 2021, <https://n9.cl/dr12q>
- Quispe, J., Ramos, A., Silva, B., & Llerena, S. (2020). Open government model to optimize the municipal management of local government. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 287-304. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.149>
- Ramírez, E., Maguiña-Palma, M., & Huerta-Soto, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Retos*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Recinos, J., & Calderón, J. (2017). Frente a la violencia de género: deberes de prevención en contextos contra la mujer e investigación en conflicto armado. Desarrollos jurisprudenciales de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. En G. Guajardo, & V. Cenitagoya, *Femicidio y suicidio de mujeres por razones de género. Desafíos y aprendizajes en la Cooperación Sur-Sur en América Latina y el Caribe* (págs. 41-68). FLACSO-Chile.
- Rodríguez, L., Chacón, E., & Orozco, E. (2018). Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia. *Espacios*, 39(47), 35-49. e <https://n9.cl/nhqqe>
- Schröder, P. (2013). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno.* Fundación Friedrich Naumann. <https://n9.cl/amdtx>
- Sotomayor, A. (2016). Quality of service and customer satisfaction of the headquarters of the regional government of Moquegua 2014. *Revista Ciencia y Tecnología*, 2(3), 58-67. <https://n9.cl/wnz6j>

- Tschohl, J. (2014). *Archiving excellence through service*. Service Quality Institute.
<https://n9.cl/hx7l3>
- UN Women. (20 de noviembre de 2020). *Global Rules and Norms: End Violence Against Women*. United Nations Organization Women. Consultado el 10 de diciembre de 2021, <https://n9.cl/50ch3>
- Villar, L. (2019). *Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el centro emergencia mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV.
<https://n9.cl/n6oz9>

ANEXOS

Matriz de Consistencia				
Título: Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer distrito de Paramonga 2021				
Autor: Valquiria Maria Achic Espinoza				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables	
<p>Problema General ¿De qué forma la capacidad de servicio se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p> <p>Específicos P.E 1: ¿De qué forma la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p> <p>P.E 2: b) ¿De qué forma la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p> <p>P.E 3: c) ¿De qué forma la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p> <p>P.E 4: d) ¿De qué forma la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p>	<p>General Determinar la forma en que la variable calidad de servicio se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.</p> <p>Específicos O.E 1: Determinar la forma en que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.</p> <p>O.E 2: Determinar la forma en que la dimensión fiabilidad se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.</p> <p>O.E 3: Determinar la forma en que la dimensión seguridad se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.</p> <p>O.E 4: Determinar la forma en que la dimensión empatía se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del</p>	<p>General H_a: Existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_o: No Existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021.</p> <p>Hipótesis-específica 1 H_o: No existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021</p> <p>Hipótesis-específica 2 H_o: No existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021</p> <p>Hipótesis-específica 3 H_o: No existe una correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021</p> <p>Hipótesis-específica 4</p>	Variable Independiente: Calidad de servicio	
			DIMENSIONES	INDICADORES
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Premura del servicio Disponibilidad 	(1) (2) (3)	Ordinal Tipo Likert	Alto 81 - 60 Moderado 59 -
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio ofrecido Confianza 	(4) (5) (6)	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4	37 - 26
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad en el tiempo Disponibilidad 	(7) (8) (9) (10)	4 Siempre 5	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de necesidad Tratamiento al Personal 	(11) (12) (13)		
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Comodidad 	(14) (15) (16)		
Variable Dependiente: Satisfacción del servicio				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS	INTERVALOS/ RANGO
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> Valoración de la calidad Valoración de la fiabilidad Accesibilidad 	(17) (18) (19) (20) (21)	Ordinal Tipo Likert	Alto 66 - 49 Moderado 48 - 31

<p>P.E 5: ¿De qué forma la dimensión elementos de carácter tangibles se relaciona con la satisfacción de las usuarias del CEM distrito Paramonga-2021?</p>	<p>CEM distrito, Paramonga-2021. O.E 5: Determinar la forma en que la dimensión elementos de carácter tangibles se relaciona con la variable satisfacción de las usuarias del CEM distrito, Paramonga-2021.</p>	<p>H₀: No existe una correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021 Hipótesis-específica 5 H₀: No existe una correlación significativa entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021. H_a: Existe una correlación significativa entre la dimensión elementos de carácter tangibles y la satisfacción de las usuarias del CEM comisaría, Paramonga-2021</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1058 228 1184 250">Expectativas</td> <td data-bbox="1251 228 1470 428"> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de defensa (22) (23) • Procedimiento de Denuncia (24) (25) • Exigencias del usuario (26) • Expectaciones de la función </td> <td data-bbox="1493 228 1583 428"> (23) (25) (26) </td> <td data-bbox="1608 228 1751 428"> Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 </td> <td data-bbox="1776 228 1822 428"> Bajo 17 </td> <td data-bbox="1898 228 1944 250">30 -</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1058 469 1184 526">Niveles de Satisfacción</td> <td data-bbox="1251 469 1470 591"> <ul style="list-style-type: none"> • complacencia general (27) (28) • Estimación del servicio (29) • Recomendaciones (30) </td> <td data-bbox="1493 469 1583 591"> (28) (29) (30) </td> <td data-bbox="1608 469 1751 591"> Casi siempre 4 Siempre 5 </td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de defensa (22) (23) • Procedimiento de Denuncia (24) (25) • Exigencias del usuario (26) • Expectaciones de la función 	(23) (25) (26)	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3	Bajo 17	30 -	Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • complacencia general (27) (28) • Estimación del servicio (29) • Recomendaciones (30) 	(28) (29) (30)	Casi siempre 4 Siempre 5		
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de defensa (22) (23) • Procedimiento de Denuncia (24) (25) • Exigencias del usuario (26) • Expectaciones de la función 	(23) (25) (26)	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3	Bajo 17	30 -										
Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • complacencia general (27) (28) • Estimación del servicio (29) • Recomendaciones (30) 	(28) (29) (30)	Casi siempre 4 Siempre 5												

Anexo 2

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS	INTERVALOS/ RANGO
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Premura del servicio Disponibilidad 	(1) (2) (3)	Ordinal	Alto 81 - 60
			Tipo Likert	Moderado 59 - 38
				Bajo 37 - 26
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio ofrecido Confianza 	(4) (5) (6)	Nunca 1	
			Casi nunca 2	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad en el tiempo Disponibilidad 	(7) (8) (9) (10)	A veces 3	
			Casi siempre 4	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de necesidad Tratamiento al Personal 	(11) (12) (13)	Siempre 5	
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Comodidad 	(14) (15) (16)		

Fuente: Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991a, p. 41, Parasuraman et al., 1991b, p. 338).

Anexo: Matriz de operacionalización de las variables satisfacción

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS	INTERVALOS/ RANGO
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> Valoración de la calidad Valoración de la fiabilidad Accesibilidad 	(17) (18) (19) (20) (21)	Ordinal	Alto 66 - 49
			Tipo Likert	Moderado 48 - 31
				Bajo 30 - 17
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de defensa Procedimiento de Denuncia Exigencias del usuario Expectaciones de la función 	(22) (23) (24) (25) (26)	Nunca 1	
			Casi nunca 2	
			A veces 3	
			Casi siempre 4	
			Siempre 5	
Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> complacencia general Estimación del servicio Recomendaciones 	(27) (28) (29) (30)		

Fuente: Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991a, p. 42-47)

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento

Instrumento	Instrumento A.	Instrumento B
Denominación	Cuestionario de Calidad de Servicio	Cuestionario Satisfacción de las Usuaris
Autor	Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991a, p. 41) (Parasuraman et al., 1991b, p. 338) (Alvarez, 2020, p. 46) (López, 2020., pp. 70-72)	Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991a, p. 42-47) (Alvarez, 2020, p. 47) (López, 2020., pp. 73-75)
Adaptado	Valquiria María Achic Espinoza (2021)	Valquiria María Achic Espinoza (2021)
Objetivos	Conocer la percepción de las usuarias del CEM de Paramonga respecto a si están recibiendo atención de calidad.	Conocer la percepción de las usuarias del CEM de Paramonga respecto a si están satisfecha con la atención recibida.
Administración	Individual,	Individual
Tiempo	20 minutos	20 minutos
Escala de medición	Politómica	Politómica

Fuente. Creación propia

Anexo 4: Instrumento Calidad de servicio

Cuestionario

Estimadas usuarias de la presente encuesta constan de 30 preguntas que pretenden recolectar su opinión respecto a la calidad de servicio y satisfacción del CEM Paramonga, esto nos permitirá conocer el desempeño de profesionales que ofrecen el servicio. Acepta brindar información oportuna, veras para la presente investigación de tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer distrito de Paramonga- 2021”.

() SI () NO

Indicaciones:

Cada pregunta debe ser respondidas y marcada con la alternativa que usted considere oportuna y además debe tomar encuneta la siguiente escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(01)	(02)	(03)	(04)	(05)

Para el llenado de la encuesta ingresar al siguiente enlace:

<https://forms.gle/HpXPUuKPPy2eYKvD8>

PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIONES		ESCALA				
N°	DIMENSIÓN 01: Calidad de respuesta.	1	2	3	4	5
1	En el Centro Emergencia Mujer Paramonga, en el momento de la atención le brindaron la información de los servicios que ofrece y cuáles son los circuitos de atención.					
2	En el Centro Emergencia mujer Paramonga, le brindaron atención rápida y oportuna.					
3	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer Paramonga, tuvieron la disposición de ayudarle en su proceso y/o denuncia.					
DIMENSIÓN 02: Fiabilidad						
4	Los profesionales del CEM Paramonga cumplen con los tiempos señalados o prometidos en el momento de la atención.					
5	Los profesionales del CEM Paramonga mostraron interés en resolver sus problemas					
6	Los servicios recibidos por parte de los profesionales del CEM Paramonga, fueron los adecuados para usted.					
DIMENSIÓN 3 – Seguridad						
7	Los profesionales del CEM Paramonga, le generaron confianza en el momento de atenderla.					
8	La atención ofrecida por los profesionales del CEM Paramonga, le brinda seguridad para continuar con su proceso de denuncia					
9	Los profesionales del CEM Paramonga, le atendieron con cortesía.					
10	Los profesionales del CEM Paramonga, mostraron conocimientos técnicos y académicos para resolver sus dudas o consultas.					
DIMENSIÓN 4 – Empatía						
11	El CEM Paramonga le brindo atención individualizada, cuando usted presentó su caso y/o denuncia.					
12	El CEM Paramonga, atendió todas sus necesidades específicas, al presentar su caso y/o denuncia.					
13	El CEM Paramonga, cuenta con horarios conveniente, que se ajusten a disponibilidad de tiempo.					
DIMENSIÓN 5 – Elementos Tangibles						
14	Los profesionales del CEM Paramonga, cuenta con vestimenta, uniformes e indumentarias apropiadas.					
15	Las instalaciones del CEM Paramonga, son apropiadas y cuenta espacios para atender su caso y/o denuncias.					
16	Las instalaciones del CEM Paramonga son modernas y aseadas.					

Anexo: Instrumento Satisfacción de las usuarias

SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN						
DIMENSIONES		ESCALA				
Nº	DIMENSIÓN 01: Rendimiento percibido	1	2	3	4	5
17	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, tiene resultados favorables.					
18	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, le genera a usted seguridad y protección para usted.					
19	Considera que la experiencia recibida por el CEM Paramonga, es la adecuada y cumple con lo prometido.					
20	Considera que el tiempo de espera para recibir los servicios del CEM Paramonga, es el correcto.					
21	Considera que el CEM Paramonga, brinda servicios de calidad y accesibles.					
DIMENSIÓN 2 – Expectativas						
22	Considera que los servicios del CEM Paramonga, cumplen con sus expectativas, otorgándole las medidas de defensa para su protección.					
23	Considera que los procedimientos de las denuncias que el CEM Paramonga cuenta han permitido acrecentar sus expectativas.					
24	El desempeño del equipo de profesionales del CEM Paramonga cumplieron con sus expectativas.					
25	Considera que la comunicación ofrecida en todo el proceso de la denuncia por el CEM Paramonga permite generar satisfacción en el servicio.					
26	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga ha cumplido con cada una de sus necesidades requeridas.					
DIMENSIÓN 3 – Niveles de satisfacción						
27	Considera que los servicios del CEM Paramonga llegaron a satisfacer la mayoría de sus necesidades requeridas al atenderla.					
28	Considera que los servicios del CEM Paramonga, han generado la estimación al servicio.					
29	Considera que los servicios del CEM Paramonga generan la necesaria complacencia para volver a usar sus servicios.					
30	Recomendaría los servicios del CEM Paramonga a mujeres que hayan pasado por su misma situación					

Anexo 5: Validación de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 - Capacidad de respuesta							
1	En el Centro Emergencia Mujer Paramonga, en el momento de la atención le brindaron la información de los servicios que ofrece y cuáles son los circuitos de atención.	X		X		X		
2	En el Centro Emergencia mujer Paramonga, le brindaron atención rápida y oportuna.	X		X		X		
3	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer Paramonga, tuvieron la disposición de ayudarlo en su proceso y/o denuncia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los profesionales del CEM Paramonga cumplen con los tiempos señalados o prometidos en el momento de la atención.	X		X		X		
5	Los profesionales del CEM Paramonga mostraron interés en resolver sus problemas	X		X		X		
6	Los servicios recibidos por parte de los profesionales del CEM Paramonga, fueron los adecuados para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los profesionales del CEM Paramonga, le generaron confianza en el momento de atenderla.	X		X		X		
8	La atención ofrecida por los profesionales del CEM Paramonga, le brinda seguridad para continuar con su proceso de denuncia	X		X		X		
9	Los profesionales del CEM Paramonga, le atendieron con cortesía.	X		X		X		
10	Los profesionales del CEM Paramonga, mostraron conocimientos técnicos y académicos para resolver sus dudas o consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 – Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El CEM Paramonga le brindo atención individualizada, cuando usted presentó su caso y/o denuncia.	X		X		X		
12	El CEM Paramonga, atendió todas sus necesidades específicas, al presentar su caso y/o denuncia.	X		X		X		
13	El CEM Paramonga, cuenta con horarios conveniente, que se ajusten a disponibilidad de tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 – Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los profesionales del CEM Paramonga, cuenta con vestimenta, uniformes e indumentarias apropiadas.	X		X		X		
15	Las instalaciones del CEM Paramonga, son apropiadas y cuenta espacios para atender su caso y/o denuncias.	X		X		X		
16	Las instalaciones del CEM Paramonga son modernas y aseadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar DNI: 19873533

02 de noviembre del 2021

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 servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 - Capacidad de respuesta							
1	En el Centro Emergencia Mujer Paramonga, en el momento de la atención le brindaron la información de los servicios que ofrece y cuáles son los circuitos de atención.	X		X		X		
2	En el Centro Emergencia mujer Paramonga, le brindaron atención rápida y oportuna.	X		X		X		
3	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer Paramonga, tuvieron la disposición de ayudarlo en su proceso y/o denuncia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los profesionales del CEM Paramonga cumplen con los tiempos señalados o prometidos en el momento de la atención.	X		X		X		
5	Los profesionales del CEM Paramonga mostraron interés en resolver sus problemas	X		X		X		
6	Los servicios recibidos por parte de los profesionales del CEM Paramonga, fueron los adecuados para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los profesionales del CEM Paramonga, le generaron confianza en el momento de atenderla.	X		X		X		
8	La atención ofrecida por los profesionales del CEM Paramonga, le brinda seguridad para continuar con su proceso de denuncia	X		X		X		
9	Los profesionales del CEM Paramonga, le atendieron con cortesía.	X		X		X		
10	Los profesionales del CEM Paramonga, mostraron conocimientos técnicos y académicos para resolver sus dudas o consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 – Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El CEM Paramonga le brindo atención individualizada, cuando usted presentó su caso y/o denuncia.	X		X		X		
12	El CEM Paramonga, atendió todas sus necesidades específicas, al presentar su caso y/o denuncia.	X		X		X		
13	El CEM Paramonga, cuenta con horarios conveniente, que se ajusten a disponibilidad de tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 – Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los profesionales del CEM Paramonga, cuenta con vestimenta, uniformes e indumentarias apropiadas.	X		X		X		
15	Las instalaciones del CEM Paramonga, son apropiadas y cuenta espacios para atender su caso y/o denuncias.	X		X		X		
16	Las instalaciones del CEM Paramonga son modernas y aseadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandra Mabel Mundaca Fernández DNI:46071847

02 de noviembre del 2021

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


 Mag. Sandra Mabel Mundaca Fernández

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 - Capacidad de respuesta							
1	En el Centro Emergencia Mujer Paramonga, en el momento de la atención le brindaron la información de los servicios que ofrece y cuáles son los circuitos de atención.	X		X		X		
2	En el Centro Emergencia mujer Paramonga, le brindaron atención rápida y oportuna.	X		X		X		
3	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer Paramonga, tuvieron la disposición de ayudarlo en su proceso y/o denuncia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los profesionales del CEM Paramonga cumplen con los tiempos señalados o prometidos en el momento de la atención.	X		X		X		
5	Los profesionales del CEM Paramonga mostraron interés en resolver sus problemas	X		X		X		
6	Los servicios recibidos por parte de los profesionales del CEM Paramonga, fueron los adecuados para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los profesionales del CEM Paramonga, le generaron confianza en el momento de atenderla.	X		X		X		
8	La atención ofrecida por los profesionales del CEM Paramonga, le brinda seguridad para continuar con su proceso de denuncia	X		X		X		
9	Los profesionales del CEM Paramonga, le atendieron con cortesía.	X		X		X		
10	Los profesionales del CEM Paramonga, mostraron conocimientos técnicos y académicos para resolver sus dudas o consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 – Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El CEM Paramonga le brindo atención individualizada, cuando usted presentó su caso y/o denuncia.	X		X		X		
12	El CEM Paramonga, atendió todas sus necesidades específicas, al presentar su caso y/o denuncia.	X		X		X		
13	El CEM Paramonga, cuenta con horarios conveniente, que se ajusten a disponibilidad de tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 – Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los profesionales del CEM Paramonga, cuenta con vestimenta, uniformes e indumentarias apropiadas.	X		X		X		
15	Las instalaciones del CEM Paramonga, son apropiadas y cuenta espacios para atender su caso y/o denuncias.	X		X		X		
16	Las instalaciones del CEM Paramonga son modernas y aseadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ana Myriam Ramos Giribaldi DNI: 22299787

02 de noviembre del 2021

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 la satisfacción de las usuarias

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Rendimiento Percibido							
17	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, tiene resultados favorables.	X		X		X		
18	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, le genera seguridad y protección para usted.	X		X		X		
19	Considera que la experiencia recibida por el CEM Paramonga, es la adecuada y cumple con lo prometido.	X		X		X		
20	Considera que el tiempo de espera para recibir los servicios del CEM Paramonga, es el correcto.	X		X		X		
21	Considera que el CEM Paramonga, brinda servicios de calidad y accesibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que los servicios del CEM Paramonga, cumplen con sus expectativas, otorgándole las medidas de defensa para su protección.	X		X		X		
23	Considera que los procedimientos de las denuncias que el CEM Paramonga cuenta han permitido acrecentar sus expectativas.	X		X		X		
24	El desempeño de los profesionales del CEM Paramonga cumplió con sus expectativas.	X		X		X		
25	Considera que la comunicación ofrecida en todo el proceso de la denuncia por el CEM Paramonga permite generar satisfacción en el servicio.	X		X		X		
26	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga ha cumplido con cada una de sus necesidades requeridas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Niveles de satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Considera que los servicios del CEM Paramonga llegaron a satisfacer la mayoría de sus necesidades cuando atendieron su caso y/o denuncia.	X		X		X		
28	Considera que los servicios del CEM Paramonga, han generado la estimación al servicio.	X		X		X		
29	Considera que los servicios del CEM Paramonga generan la necesaria complacencia para volver a usar sus servicios.	X		X		X		
30	Recomendaría los servicios del CEM Paramonga a mujeres que hayan pasado por su misma situación	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar DNI: 19873533

02 de noviembre del 2021

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 la satisfacción de las usuarias

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Rendimiento Percibido							
17	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, tiene resultados favorables.	X		X		X		
18	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, le genera seguridad y protección para usted.	X		X		X		
19	Considera que la experiencia recibida por el CEM Paramonga, es la adecuada y cumple con lo prometido.	X		X		X		
20	Considera que el tiempo de espera para recibir los servicios del CEM Paramonga, es el correcto.	X		X		X		
21	Considera que el CEM Paramonga, brinda servicios de calidad y accesibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que los servicios del CEM Paramonga, cumplen con sus expectativas, otorgándole las medidas de defensa para su protección.	X		X		X		
23	Considera que los procedimientos de las denuncias que el CEM Paramonga cuenta han permitido acrecentar sus expectativas.	X		X		X		
24	El desempeño de los profesionales del CEM Paramonga cumplió con sus expectativas.	X		X		X		
25	Considera que la comunicación ofrecida en todo el proceso de la denuncia por el CEM Paramonga permite generar satisfacción en el servicio.	X		X		X		
26	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga ha cumplido con cada una de sus necesidades requeridas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Niveles de satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Considera que los servicios del CEM Paramonga llegaron a satisfacer la mayoría de sus necesidades cuando atendieron su caso y/o denuncia.	X		X		X		
28	Considera que los servicios del CEM Paramonga, han generado la estimación al servicio.	X		X		X		
29	Considera que los servicios del CEM Paramonga generan la necesaria complacencia para volver a usar sus servicios.	X		X		X		
30	Recomendaría los servicios del CEM Paramonga a mujeres que hayan pasado por su misma situación	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandra Mabel Mundaca Fernández **DNI:46071847**

02 de noviembre del 2021

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


 Mag. Sandra Mabel Mundaca Fernández

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción de las usuarias

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Rendimiento Percibido							
17	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, tiene resultados favorables.	X		X		X		
18	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga, le genera seguridad y protección para usted.	X		X		X		
19	Considera que la experiencia recibida por el CEM Paramonga, es la adecuada y cumple con lo prometido.	X		X		X		
20	Considera que el tiempo de espera para recibir los servicios del CEM Paramonga, es el correcto.	X		X		X		
21	Considera que el CEM Paramonga, brinda servicios de calidad y accesibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que los servicios del CEM Paramonga, cumplen con sus expectativas, otorgándole las medidas de defensa para su protección.	X		X		X		
23	Considera que los procedimientos de las denuncias que el CEM Paramonga cuenta han permitido acrecentar sus expectativas.	X		X		X		
24	El desempeño de los profesionales del CEM Paramonga cumplió con sus expectativas.	X		X		X		
25	Considera que la comunicación ofrecida en todo el proceso de la denuncia por el CEM Paramonga permite generar satisfacción en el servicio.	X		X		X		
26	Considera que el servicio ofrecido por el CEM Paramonga ha cumplido con cada una de sus necesidades requeridas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 – Niveles de satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Considera que los servicios del CEM Paramonga llegaron a satisfacer la mayoría de sus necesidades cuando atendieron su caso y/o denuncia.	X		X		X		
28	Considera que los servicios del CEM Paramonga, han generado la estimación al servicio.	X		X		X		
29	Considera que los servicios del CEM Paramonga generan la necesaria complacencia para volver a usar sus servicios.	X		X		X		
30	Recomendaría los servicios del CEM Paramonga a mujeres que hayan pasado por su misma situación	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ana Myriam Ramos Giribaldi DNI: 22299787

02 de noviembre del 2021

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.

Anexo 6: Carta de Presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 21 de octubre de 2021
Carta P. 1074-2021-UCV-WA-EPG-F01,0

Lic.
Juana Genoveva Alejos Livipoma
Coordinadora
Centro Emergencia Mujer Comisaría Paramonga

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ACHIC ESPINOZA, VALQUIRIA MARIA; identificada con DNI N° 61947142 y con código de matrícula N° 7002512172; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer distrito de paramonga 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ACHIC ESPINOZA, VALQUIRIA MARIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 7: Respuesta de la Institución



EVIDENCIA DE LA PROBLEMÁTICA

https://web.facebook.com/100001786121084/posts/4426344400768387/?sfnsn=mo&_rdc=1&_rdr

