



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de  
Emergencia Mujer, Juanjui, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cruz Molocho, Mirian Ariceli (orcid.org/0000-0003-3309-2004)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin (orcid.org/0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Niño de mis ojos te dedico a ti esta tesis, eres lo más importante de mi vida, pese a tu corta edad siempre has sido mi soporte emocional, siempre encuentras las palabras correctas para cada ocasión, me animas en todo momento, creyendo en mí siempre, tu mejor frase para mi es “tú siempre puedes”, te amo mi niño hermoso.

**Mirian**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a la Universidad que pese al infortunio ocasionado por la pandemia innovo para permitirnos seguir creciendo profesionalmente, del mismo modo agradecer a todos los docentes que formaron parte de nuestro desarrollo profesional; de manera especial agradezco el apoyo de mi familia y amistades que de una u otra forma estuvieron en esta travesía académica.

**Mirian**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
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, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio .....	22
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario .....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	23
Tabla 4. Rho de Spearman para la dimensión tangibles y la satisfacción del usuario .....	24
Tabla 5. Rho de Spearman de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario .....	25
Tabla 6. Rho de Spearman de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario .....	26
Tabla 7. Rho de Spearman de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario .....	27
Tabla 8. Rho de Spearman de la dimensión empatía y la satisfacción del usuario....	28
Tabla 9. Prueba de estadística Rho de Spearman .....	29

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el centro de emergencia mujer, Juanjui, 2022. La investigación culminada fue de tipo básica y de diseño no experimental, descriptivo Correlacional. La población estuvo conformada por 101 usuarias del Centro de emergencia Mujer, Juanjui, 2022. Obtenido del cubo de datos estadísticos de los servicios del ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Obteniendo una muestra conformada por 81 usuarias. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios estandarizados y validados que permitieron la recolección de datos. Los resultados de esta investigación demostraron que el 81% de las usuarias consideran como regular el nivel de calidad del servicio, de otra parte, el 91% considera como regular el nivel de la satisfacción del usuario. En ese sentido, se puede afirmar que en la conclusión principal se evidenció que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui. ( $r_s = 0.414$ , sig = 0.000).

**Palabras clave:** Violencia, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the Quality of service and satisfaction of comprehensive care in the Women's Emergency Center, Juanjui, 2022. The research culminated in a basic type and a non-experimental, descriptive Correlational design. The population was made up of 101 users of the Women's Emergency Center, Juanjui, 2022. Obtained from the statistical data cube of the services of the Ministry of Women and Vulnerable Populations. Obtaining a sample made up of 81 users. For data collection, the survey technique was used and two standardized and validated questionnaires were used as an instrument that allowed data collection. The results of this research show that 81% of the users consider how to regulate the level of quality of the service, on the other hand, 91% consider how to regulate the level of user satisfaction. In this sense, it can be affirmed that the main conclusion shows that there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the user of comprehensive care at the Women's Emergency Center, Juanjui. ( $r_s=0.414$ ,  $sig=0.000$ ).

**Keywords:** Violence, quality of service, user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a las agresiones hacia las mujeres, podemos aseverar que es un problema que aqueja de manera global en las diversas sociedades y culturas, no distingue clases sociales o raza, siendo un problema que cada vez se vuelve más frecuente de lo que se puede imaginar, en ese mismo contexto la violencia se utiliza para mantener el poder en sociedades de estructura jerarquizada donde se normaliza la dominación y subordinación; con frecuencia podemos cuestionarnos por qué los hombres son violentos, ignorando que la violencia no es más que un acto aprendido en cualquiera de sus etapas de vida, por ello es que la violencia se convierte en un fenómeno complejo de erradicar, porque para ello se requerirá un enfoque global, con políticas de mediano y largo plazo, sostenibles e inclusivas. En este contexto, las organizaciones mundiales han iniciado una guerra para castigar y erradicar las agresiones contra la mujer, es así como la primera declaración referente a la eliminación de las agresiones en contra de las mujeres fue amparada el 20 de diciembre del año 1993 (ONU, 1993).

En ese sentido organizaciones internacionales como la OMS (2021) indica que los hechos de agresiones contra las mujeres son considerados un problema de salud pública, y la transgresión del derecho de las mismas. De otra parte, la ONU Mujeres (2021), en un estudio llevado a cabo durante COVID-19, indica que 1 de cada 4 mujeres dijo que los conflictos en el hogar se tornaron más frecuentes y que se siente más inseguras dentro del hogar. En ese sentido la seguridad de las mujeres viene a ser la puerta de acceso a la salud básica, contar con estándares de vida y lograr su empoderamiento, cuya condición prioritaria es alcanzar la igualdad de género. En tal sentido, la Corte Interamericana de Justicia señaló que las autoridades públicas deben actuar de oficio, sin demora y tan pronto como tengan conocimiento del hecho deben iniciar investigaciones serias, imparciales y efectivas en relación con actos que presenten indicios de que exista algún tipo de violencia hacia las mujeres. Estos actos de intervención de la justicia deben llevarse con denuedo y eficiencia, tomando en cuenta las obligaciones de las sociedades de rechazar la violencia ejercida hacia las



mujeres y los deberes del Estado de excluir a las víctimas y darles confianza en las instituciones estatales para protegerlas, incluida la violencia sexual.

En nuestro país, existen leyes (ley 30364) que sancionan la violencia contra la mujer, sin embargo la realidad no ha cambiado; a diario nos informamos mediante los diferentes medios de comunicación sobre innumerables casos de violencia familiar, que van desde agresiones psicológicas, agresiones físicas y sexuales, en donde infelizmente algunos de ellos terminan en feminicidios, esto a su vez conlleva al abandono y desprotección de menores que forman parte del círculo de violencia, las cifras crecen de manera alarmante y los esfuerzos realizados por las instituciones pertenecientes al MIMP parecen carecer de estrategias y presupuestos, solo para tener la idea más clara de la compleja problemática de este flagelo debemos indicar que entre el 2016 y el 2019, los profesionales (psicólogos, abogados y asistentes sociales) del CEM, han registrado 410,417 hechos violentos, teniendo en cuenta casos nuevos, reincidentes, derivados y continuados, las mismas que están divididos por hechos de agresión física, psicológica, patrimonial o económica y sexual, teniendo con mayor índice del 25% en nuestra capital del país

Asimismo, en la región de San Martín, según el portal del MIMP, indica que, entre enero y junio se atendió 1,487 casos por violencia contra las mujeres en sus diferentes modalidades, dichos casos son atendidos en los CEM; la región sanmartín cuenta con 18 CEM, a través de esta intervención el MIMP vela por la atención y prevención de incidentes de agresiones hacia la mujer y miembros de la familia en las comunidades rurales, nativas e indígenas. En relación al alto nivel de violencia contra la mujer Barnechea (2021), coordinadora del Proyecto Fortalecimiento de la prevención de Violencia, indica que la orientación de género permite darnos cuenta que la violencia está afectando de manera diferenciada en hombres y mujeres y que además permite observar que la violencia se origina con la discriminación. Por tanto, la necesidad de manejar un adecuado enfoque de género que permita valorar el trabajo de las mujeres y proyectar acciones orientadas a la igualdad entre hombres y mujeres, este acto por

simple que parezca contribuirá a la disminución de la violencia existente contra las mujeres.

En el contexto local, podemos indicar, el Centro de Emergencia Mujer (CEM) Juanjui, viene desarrollando una ardua labor en favor de las víctimas de violencia, pese a la carga laboral y los limitados recursos asignados por el MIMP, brinda servicios públicos, de forma integral y de manera gratuita, al servicio de la población, con la finalidad de salvaguardar a la víctima, contribuir en su recuperación y brindarle acceso a la justicia. Pese a los esfuerzos desplegados las cifras de violencia van cada día en incremento y las víctimas van normalizando ciertos grados de violencia, de otra parte está la disyuntiva de la calidad de servicio ofrecido por los CEM y la satisfacción que tienen las usuarias; recordemos que este es un servicio público que está orientado a mujeres víctimas de violencia y por ningún motivo se debería caer en la revictimización de la misma, y es justamente por ello que muchas víctimas prefieren callar el maltrato y no denunciar a su agresor; es necesario resaltar que existen tres entidades (PNP, MP, PJ) que trabajan de manera articulada con los CEMs, en este estudio solo abordaremos la C.S y S. de la atención integral en el CEM Juanjui.

En ese contexto, se formula como **Problema general**: ¿Qué relación existe entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022?, asimismo como, **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio en el CEM, Juanjui, 2022?, ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de la atención integral CEM, Juanjui, 2022?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Calidad de Servicio y Satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022?

Se justifica por su **conveniencia**, porque mediante el resultado obtenido se realizó un diagnóstico que permitió identificar factores que requieren ser tomados en consideración en relación a las variables de estudio, por su **relevancia social**, Puesto que con el resultado del estudio, se podrá ejercer acciones que generen cambios de mejora en la gestión de la institución, en relación a las variables en estudio; la justificación por su **valor teórico**, es en virtud que los datos que se obtuvieron,

reforzaron las teorías que han abarcado las variables de esta investigación, aportar nuevos hallazgos que concebirá nuevos fundamentos relacionados a las variables en estudio, **implicancia práctica**, debido a que los resultados obtenidos mediante la recolección de datos ayudó a comprender la problemática que enfrenta la institución en relación a las variables de estudio; finalmente su **utilidad metodológica**, se justifica por su aplicación de técnicas y procedimientos de nivel científico y de índole estadístico lo que permitió recolectar información de manera acertada y su posterior correlación servirá de guía o base científica para aportar nuevos conocimientos relacionados al tema en estudio.

En esa misma línea de estudio nos planteamos el **Objetivo general**: - Determinar la relación de la Calidad de Servicio y Satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022, y como **Objetivos específicos**: - Identificar el nivel de Calidad de Servicio en el CEM, Juanjui, 2022; - Medir el nivel de Satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022; - Medir la relación que existe entre las dimensiones de Calidad de Servicio y Satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022.

En este estudio planteamos como **Hipótesis general**: ¿Existe relación entre la Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022?; como hipótesis **específicas**: El nivel de la Calidad de servicio en el CEM, Juanjui, 2022, es alto; El nivel de satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022, es alto; Existe relación significativa entre las dimensiones de Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Para enaltecer esta investigación se revisó y evaluó distintas teorías relacionadas al tema que desarrollaron otros actores, en ese contexto mencionamos a nivel internacional a **Real, Vergara (2021)**, en la investigación tipo básica, diseño descriptivo observacional Correlacional, población a 1200 pacientes, 312 pacientes tuvo como muestra, utilizando la encuesta como técnica, como instrumento, cuestionario, se concluyó: la satisfacción de los pacientes es un parámetro que mide la calidad de atención, el resultado final de satisfacción arrojó que un 58% de pacientes al momento del alta indicó estar satisfecho, mientras el 42% de los pacientes indicaron estar insatisfechos, los encuestados fueron en su mayoría hombres, solteros, sin independencia económica y con grado de instrucción nula o primaria en el mejor de los casos, el tiempo promedio de su internamiento fue de 21 a 22 días, en su mayoría provenientes del Departamento central, estos pacientes en su mayoría estuvieron acompañados por familiares durante el proceso de internamiento y no habían tenido malas experiencias en atenciones previas y no se realizaron ninguna cirugía durante su internamiento actual. De otra parte, el porcentaje más alto salió con una independencia total, seguido por los usuarios de nivel moderado de dependencia.

**Numpaque, Buitrago & Pardo (2019)** en la investigación, tipo básica, diseño descriptivo, no experimental, utilizó como muestra a 276 usuarios, técnica tipo encuesta, instrumento tipo cuestionario, se concluyó: que la calidad subjetiva y calidad objetiva, el nivel de satisfacción se localiza en rango “como el usuario lo esperaba”, por tanto, no supera las perspectivas de “calidad general”, asimismo revelan que la satisfacción del usuario, durante la atención de cirugía ambulatoria, se basa en la apariencia personal, tecnología de equipos y la apariencia de la infraestructura. De otra parte, los factores que genera insatisfacción es: tiempo de espera, información de estado de pacientes a familiares y la privacidad del paciente. Finalmente indica que en relación con el instrumento de evaluación SERVQHOS, pese a su uso en diferentes servicios, no se encuentra antecedentes de su uso en servicios de cirugía ambulatoria.

**Morillo et al (2016)**, en la tesis aplicada, diseño no experimental, población 346 alojamientos, muestra 186 establecimientos, aplico la encuesta, instrumento, cuestionario, concluyendo; que la calidad del servicio que fue medida con escala de SERVQUAL, se encuentra vinculada positivamente con el nivel de satisfacción, frente a ello se puede afirmar que las incompatibilidades que existen entre expectativas y percepciones por parte del usuario son mayores en los proveedores del servicio que han logrado la satisfacción total en los usuarios. Por tanto, se demostró que existe correlación en las variables, de otra parte, los investigadores refieren que es necesario las relaciones de las variables de satisfacción y servicio deben ser estudiadas con mayor detalle y profundidad para alcanzar un concepto distinto.

En el contexto nacional tenemos a los siguientes autores: **Febres, Mercado (2020)**, en la investigación, tipo básica, diseño descriptivo, realizado en una población de 10,726 personas y 292 como muestra, utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Donde determino; la satisfacción de calidad del servicio obteniendo el porcentaje del 60,3%, en los pacientes de consulta externa de medicina interna, además refiere que las dimensiones de seguridad y empatía lograron un nivel más alto de satisfacción, de otra parte, la dimensión tangible, alcanzó un porcentaje alto de insatisfacción. Finalmente indica que basados en los resultados obtenidos, es necesario que el sistema de salud tome decisiones y gestione la implementación de nuevas estrategias que tracen una ruta de mejora de los servicios relacionados a la atención del usuario, enfocados en lograr una atención oportuna, eficiente y de alta calidad en todos sus servicios, logrando con ello la satisfacción del usuario.

**Gómez (2019)**, en su revista, tipo básica, de diseño narrativo-interpretativo, utilizó una población de 157 (07 profesionales del CEM y 150 víctimas de violencia), de la cual 13 personas fue la muestra (03, profesionales del CEM y 8 víctimas de violencia), técnica la entrevista, instrumento el guion de entrevista. Concluyó: las usuarias víctimas de violencia aceptan haber recibido soporte psicológico y legal por parte del CEM de Chilca, pese a ello, relatan que existen limitaciones en la adecuada atención tanto en las otras entidades que forman parte del proceso como son la comisaria, poder Judicial

y Ministerio público, respecto a la prevención de violencia claramente refleja falencia y aún no se ha conseguido reducir las estadísticas de violencia hacia la mujer, la problemática es ocasionada por la cultura machista y patriarcal, que expresa su masculinidad ejerciendo violencia contra la mujer. Finalmente podemos agregar que en nuestro país la falta de intersectorialidad y de transversalización impide la eficacia de las políticas de género.

**Parra, Villalobos (2017)**, en su estudio de tipo básica, diseño exploratorio, población 18 profesionales, 9 como muestra, técnica la entrevista, instrumento el guion de entrevista como instrumento, se concluyó que, las mujeres que han sufrido de violencia, la mayoría tienen el rango entre los 25 a 34 años de edad, las mismas que mayormente no tienen estudios completos, tienen ingresos bajos o nulos, llegando a depender económicamente de su pareja; así lo refiere ENDES 2015 y ENARES 2013. De otra parte se observa que las víctimas de agresiones relacionada a género atendidas por el SAU manifestaron su satisfacción con el servicio que recibieron, pero su percepción de satisfacción se ve limitado por antecedentes de la mala atención recibida en otras entidades, como la comisaria, Ministerio Público y PJ, asimismo la mayoría de mujeres que recibieron atención por SAU, reflejan actitudes o creencias, lo que muestra la internalización el problema de violencia de género y normalización de la violencia, Finalmente se puede decir que existe una guía de atención integral (CEM), pese a ello, no existe una guía específica que describa el protocolo de atención que se deba ejecutar en los casos de violencia considerados de alto riesgo, que son atendidos por el SAU.

**Reyes (2020)**, en su trabajo de tipo fundamental, diseño descriptivo, población 207 usuarios, obteniendo 112 casos como muestra, uso la encuesta e instrumento el cuestionario. Donde determinó: que las variables de C.S y S del usuario tienen relación, obteniendo un nivel de relación altamente significativa, de otra parte se evidencia que los usuarios califican con altos porcentajes a la calidad del servicio ubicándola como buena o muy buena (86.6%), Considerándolo como regular o deficiente solo el 13.4, por tanto quedaría demostrado que la variable calidad de

servicio se encuentra fuertemente relacionada a la percepción favorable, la misma que se ve reflejada en el porcentaje de sus dimensiones, que son; tangibilidad (94.7), confiabilidad (91.1), seguridad (90.2%) y empatía (75.9%), obteniendo rangos de buena o muy buena, por otra parte la capacidad de respuesta es calificada como regular o deficiente con puntajes de 41.1% y 58.9% respectivamente. Confirmando la relación de las variables de estudio.

**Sandoval (2019)**, utilizo el tipo básica, diseño descriptivo, con 283 usuarios (población) y 163 casos, técnica la encuesta, instrumento el cuestionario, determinando: la C.A. obtuvo un nivel alto con 74.8% de la muestra evaluada considera con un porcentaje alto a todas las dimensiones de la encuesta SERQUAL. Por tanto, el análisis de estas dimensiones permitió saber que el 71% de las encuestadas están satisfechas con las dimensiones de la calidad de servicio, de otra parte, hallo una correlación entre la satisfacción y la calidad de atención. Así mismo se encontró correlación de las dimensiones fiabilidad y satisfacción de las usuarias. Por lo que se afirmó con una significancia estadística una relación entre las variables y sus respectivas dimensiones.

**En el contexto local, Peche (2020)**, en su tesis, básica, diseño exploratorio, con 2 personas (profesionales) tomados como población y muestra, utilizando la técnica, instrumento de análisis documental, donde determinando que el CEM Juanjui requiere una mejor implementación logística y personal capacitado para alcanzar una atención apropiada y pertinente a las víctimas y contribuir con la erradicación de la violencia. De otra parte, se indica que el impacto respecto a la situación de la víctima después de la intervención del CEM es deficiente, debido a que el soporte legal y psicológico brindado a la víctima no cumple con el objetivo deseado, esto lo resumen las visitas sociales donde se evidencia que las víctimas vuelen con su agresor e incluso llegan a adaptarse al maltrato en todas sus formas, finalmente se puede apreciar que las políticas públicas adoptadas por el gobierno son exiguas para disminuir y eliminar la violencia contra las mujeres, por tanto este estudio refiere que el centro de emergencia

Juanjui, carece de personal capacitado, lo que limita una atención adecuada a las víctimas de violencia y por ende la prevención de la misma.

Las **bases teóricas** de esta investigación se fundamentan en fuentes recientes, algunas antiguas que aún están vigentes hasta ahora que dan el soporte a este trabajo de tesis.

Con relación a la variable **Calidad de servicio**, Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), precisan una divergencia entre la percepción de lo escuchado y lo esperado del servicio, asimismo enfatizan que está vinculado a la cobertura de las necesidades por parte de una población en específico. En la misma línea teórica Lovelock (1990), indica que el servicio al cliente debe basarse en la atención personalizada, donde incluya interacciones con el usuario por alguna vía de comunicación, esta interacción debe darse previo desempeño, diseño y comunicación teniendo como propósito, alcanzar satisfacer al cliente y al mismo tiempo alcanzar eficiencia operacional, en ese sentido, podemos decir que hoy en día muchas organizaciones en especial las privadas están tomando en cuenta estos conceptos en su cadena de servicios, trayendo como resultado excelentes resultados de la calidad de sus servicios.

De otra parte, Salanova et al., (2012) y Grace et al., (2010), definen la estructura de calidad de servicio como compleja, debido a que las percepciones del usuario son múltiples, dentro de ellas menciona a la motivación, gestiones de los colaboradores, satisfacción laboral y todas aquellas emociones positivas, entonces podemos decir que el conjunto de todos los factores organizacionales trae consigo la calidad de un servicio, por ello la importancia de manejar estándares de calidad de un servicio. Así mismo, Feigenbaum, 1922, señala que la calidad es la única y más importante fuerza que conlleva al triunfo de una empresa, este concepto también resalta la importancia de la calidad en el progreso de las compañías en los mercados internos y externos (importaciones – exportaciones), este autor desarrolla tres grandes aportes relacionados con la calidad de los servicios, donde menciona la ética, el concepto y la



clasificación de costos de la calidad. Finalmente sugiere estar siempre orientados a la excelencia primeramente que enfocarse en los defectos.

Para estudiar la variable, **Calidad de servicio**, se empleará como soporte bibliográfico la información dada por, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), diseñaron el modelo SERVQUAL (Service Quality), que mide los niveles de calidad del servicio centrados en el valor del consumidor, definiéndolo como la disconformidad entre la percepción de lo que se escucha y lo esperado del servicio, asimismo acentúan que la calidad de un servicio está relacionado a la cobertura de la necesidad por parte de una población en específico. La primera dimensión se refiere a **tangibles**, la cual se centra en el espacio físico de los centros de emergencia mujer, equipamiento y personal profesional capacitado o especialista en la materia, una fusión entre el recurso humano y el recurso material. Tiene como indicadores: **i) infraestructura**, con este indicador se busca indagar si el CEM Juanjui, cuenta con ambientes apropiados, limpios y con adecuada señalización, para desarrollar sus diligencias **ii) comodidad**, se busca evaluar si cuenta con el equipamiento necesario para brindar el confort necesario a sus usuarios.

Segunda dimensión, **Confiabilidad**, según Gutiérrez (2010), la confiabilidad es la responsabilidad por parte de la organización de cumplir de manera adecuada y oportuna con la prestación de un servicio, en este sentido evaluaremos si los usuarios confían en la entidad en estudio; tiene como indicadores: **i) Servicio prometido**, es la capacidad de responder con eficiencia a los servicios de atención integral al que está destinado el CEM Juanjui; **ii) fiabilidad**, es la capacidad que permite una adecuada atención, brindando al usuario todo lo que promociona el servicio, manteniendo siempre una comunicación fluida y asertiva.

Tercera dimensión, **Seguridad de servicio**, es lo que debe transmitir el personal del centro de emergencia mujer Juanjui, mostrando sus habilidades blandas, capacidad profesional y generar la confianza necesaria para una adecuada atención, recordemos que las usuarios son víctimas de violencia y se requiere una óptima actuación por parte

los profesionales para no caer en revictimización de las mujeres agredidas; tiene como indicadores: **ii) Precisión en tiempo**; es la atención oportuna, respecto a consultas, tramites , dudas y reclamos que pudieran surgir desde la admisión de un caso hasta la sentencia o archivo del mismo; **ii) respeto a la privacidad de los datos**, es importante mantener en reserva los datos de los clientes, y por ningún motivo debe filtrarse información, esto forjará un lazo de confianza entre las usuarias y los colaboradores de la entidad.

En cuarto lugar, está la **Capacidad de respuesta**, con esta dimensión evaluaremos la capacidad del personal del centro de emergencia mujer Juanjui en brindar una respuesta correcta en el momento oportuno, que se verá reflejada en la atención rápida, respuesta a consultas de manera ágil y orientación adecuada y oportuna. Tiene como indicadores; **i) Disponibilidad**, se evaluará la disposición del personal para ayudar a las usuarias de manera eficiente, y haciéndolas saber que pueden volver a contactarlos para cualquier duda, consulta o acompañamiento durante el proceso; **ii) prontitud del servicio**, en este indicador se tomara en cuenta la atención de manera rápida y oportuna consultas absueltas de manera ágil, la orientación del trámite fue oportuna. Quinta dimensión, **Empatía**, se tomará en cuenta la capacidad de interactuar con las usuarias, que sientan que son escuchadas, respetadas y comprendidas, haciendo uso de un lenguaje apropiado, con muestras de amabilidad y cordialidad; **i) Compromiso**, es el vínculo que desarrolla el personal con el usuario, brindándole confianza respecto al servicio que se ofrece; **ii) Trato del personal**, el personal debe mostrar interés por su caso, consulta u orientación que soliciten los usuarios, deben ser tratados de manera amable y oportuna.

La segunda dimensión trata de **Satisfacción de la atención integral**, para ello tomaremos como referencia al autor Johnson, Fornell (1996), definen la satisfacción como una evaluación posterior a la compra, quiere decir que al momento de recibir el servicio/producto el cliente describe si el producto o servicio ha logrado cubrir todas sus expectativas, también refiere que otra manera de medir la satisfacción del usuario de manera específica sería mediante transacciones específicas, que darían

información sobre el diagnóstico específico referente al servicio o producto en particular, lo cual daría como resultado una satisfacción acumulativa, que servirá como diagnóstico del pasado, presente y futuro, permitiendo tomar decisiones acertadas. En esa misma línea teórica Montiel y Sánchez (2014), indica que la satisfacción de un servicio es resultado de la culminación de los deseos, en este sentido el usuario debe estar satisfecho en todos los aspectos funcionales de la entidad, que incluye desde su admisión hasta el cierre del proceso, ya sea psicológico, judicial o social.

De otra parte, Evrard (1993), precisa que la satisfacción del usuario es un estado psicológico post compra, y no incluye la base de referencia en donde el cliente coteja la experiencia de compra y consumo, debido a que esto es tema de controversia de muchos autores. Asimismo, los autores Philip Kotler, Lane Keller (2012), define a la satisfacción como un conjunto de sentimientos que pueden ser decepción o placer resultante de la adquisición de un producto o servicio, por tanto, si la percepción sobre un servicio era alta y al adquirirlo no logra cubrir nuestras expectativas tendrá como resultado la insatisfacción por parte del consumidor, y si excede las expectativas el usuario se encontrará muy satisfecho. En la misma línea de estudio, Andaleeb (2007), define a la satisfacción en “términos de cumplimiento” del usuario, es decir el servicio recibido logro cumplir sus expectativas en todos los aspectos, cuando las expectativas del servicio logran cubrir las percepciones que tenía el usuario, entonces se da ese estado de “términos de cumplimiento” que se expresa en satisfacción.

De otra parte Massip Pérez (2008), define a la satisfacción como la representación de la experiencia personal procedente del cumplimiento o incumplimiento de la expectativa que tiene el consumidor en referencia a un producto o servicio adquirido, por tanto se puede decir que las expectativas generadas en el usuario juegan un papel muy importante para lograr su satisfacción, puesto que de ello depende lograr el “cumplimiento o incumplimiento”, la perspectiva del cliente post compra nos indicara si se cumplió o no con las expectativas que el usuario esperaba. En ese mismo sentido, Kaushal (2016), la define como la percepción de la prestación recibida, es decir la calidad de atención está ligada a la atención percibida la cual incluye a todos agentes

que participan del servicio de atención, por ejemplo, la atención oportuna, la accesibilidad y asequibilidad al servicio o producto, por ello, si en la cadena de atención algún agente involucrado falla, afectaría la C.S y la S del U.

Para evaluar la **satisfacción de la atención integral**, emplearemos como soporte bibliográfico, al autor Johnson, Fornell (1996), quien define la S. como una evaluación posterior a la compra, quiere decir que, al momento de recibir el servicio, el cliente describe si el servicio ha logrado cubrir sus expectativas, para medir el nivel satisfacción diseñaron el cuestionario ASCI que permite un análisis ya sea de manera general o específica. La primera dimensión se refiere a **expectativa del servicio**, se centra en la circunstancia anímica que se encuentra el usuario post atención, es la etapa donde el cliente evalúa la eficiencia y eficacia del servicio recibido, y si logro, o no, colmar sus expectativas, por ello evaluaremos la satisfacción con el servicio de atención recibida por las usuarias, teniendo como indicadores: **i) Medidas de protección**, es el conjunto de acciones que el personal del CEM, debe proveer al usuario la protección y tranquilidad dará como resultado la satisfacción del servicio; **ii) proceso de denuncia**, es necesario el acompañamiento y asesoramiento continuo, además del soporte psicológico que desea la víctima durante el proceso; **iii) requerimientos del usuario**, mediremos si los requerimientos por parte de las usuarias están siendo atendidos oportunamente.

Segunda dimensión, **Calidad percibida**, según Seto (2004), es la apreciación del servicio recibido, tornándose un aspecto primordial para medir la calidad de servicio, momento en donde se cuestiona si el servicio brindado fue el que esperaba, y si los trabajadores eran conscientes de lo que el usuario necesitaba, esto será lo que determinará la satisfacer al cliente; tiene como indicadores: **i) evaluación de calidad**, con este indicador se busca medir si el servicio recibido fue lo que esperaban, si percibieron la eficiencia de parte de los trabajadores de la institución, **ii) evaluación de la fiabilidad**, evaluaremos la destreza del personal del Centro de Emergencia Mujer Juanjui, para ofrecer atención de manera fiable, y manteniendo la comunicación asertiva e información de manera clara y precisa; **iii) accesibilidad**, con este indicador

mediremos la proyección de la imagen de cercanía forjado por los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Juanjui, hacia las usuarias víctimas de violencia, asimismo se evaluará si los canales de atención y comunicación con los que cuenta la institución son los adecuados para llegar de manera oportuna a la población usuaria.

Tercera dimensión, **valor percibido**, se evalúa la expectativa de valor del usuario con respecto a un servicio ofertado, en nuestro estudio evaluaremos la perspectiva de las usuarias referentes al servicio de atención integral del CEM Juanjui, a mayor valor percibido, mayor nivel de satisfacción para el usuario; tiene como indicadores: **ii) Satisfacción general**; este indicador nos brindara información referente a la satisfacción de las usuarias en todos los aspectos de la entidad en estudio; **ii) Valoración del servicio**, la valoración puede darse de manera positiva o negativa, eso va depender de la percepción del usuario en referencia al servicio brindado.

### III. METODOLOGÍA

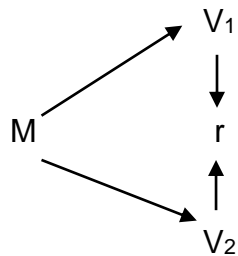
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Según, CONCYTEC (2018), indica que el estudio está orientado a un conocimiento integral, mediante la visión de fenómenos o hechos, como también relaciones que surgen entre las variables dentro de una investigación. En contexto, en este estudio recolectó información física y digital, que estuvieron asociadas a las variables de esta investigación.

##### Diseño de investigación

No experimental, se midió las variables en el CEM, sin manipular ninguna. Hernández et al, (2014) define como estudios que no manipulan las variables. Así mismo este trabajo es de nivel correlacional.



M: Muestra.

V1: Variable 1

V2: Variable 2

r: Relación entre V1 y V2

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Calidad de servicio

**Variable 2:** Satisfacción de la atención integral

### 3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

#### Población

Fue de 101 usuarias del Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, dicha población comprende al periodo de atención de enero a marzo del 2022 (MIMP, 2022).

**Criterios de inclusión:** La población que forma parte del estudio presentó las siguientes características; las usuarias del Centro de Emergencia Mujer, ubicados en distintos sectores pertenecientes a la ciudad de Juanjui, mayores de edad, que formaron parte de esta investigación de forma voluntaria.

**Criterios de exclusión:** No ha considerado a las usuarias que no hayan iniciado proceso dentro de la institución o que hayan abandonado sus procesos y a menores de edad.

#### Muestra

Fue de 81 usuarias del Centro de Emergencia Mujer, Juanjui.

Hernández et al, (2010) es un subgrupo de la población con las mismas características de la población. Se usó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$$N = 101 \quad P = 0.5 \quad q = 1 - p \quad Z = 1.96 \quad E = 0.05$$

Reemplazando valores obtenemos:  $n = 81$ .

#### Muestreo

Se usó el muestreo aleatorio simple, indicando el componente de la población y pertenecer a la muestra. Según Salkind (1997) refiere que: El tipo más frecuente del proceso de muestreo probabilístico es el aleatorio simple. Dentro de ello, cualquier integrante de la población posee la misma posibilidad de ser elegido un número de muestra. Los términos importantes dentro de estos procesos son independientes e iguales. Igual porque no hay una preferencia para elegir un

individuo en lugar de otro. Independiente porque el tema de elegir un individuo no sugiere al evaluador a favor o en contra de elegir a otro individuo dado. Si se muestra aleatoriamente, las peculiaridades de la población deben estar en la muestra.

### **Unidad de análisis**

Un usuario de atención integral del CEM, Juanjui.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se usó la encuesta para recopilar los datos. Briones (1978) se trata de una técnica destinada a recolectar información de individuos de una investigación.

### **Instrumento**

Nuestro instrumento para recopilación de datos es el cuestionario, para ello se empleó un cuestionario dirigido a medir las variables en estudio del CEM, Juanjui, 2022 para ello se optará por las siguientes respuestas, con puntajes preestablecidos por la Escala de Likert: 5: Totalmente de acuerdo, 4: de acuerdo, 3: indiferente, 2: en desacuerdo y 1: totalmente en desacuerdo.

El cuestionario de calidad de servicio está orientado a evaluar sus dimensiones según sus indicadores y está constituido por 21 preguntas.

Variable	Dimensiones	N de reactivos	Escala	Rangos
Calidad de servicio	Tangibles	1 -5		21- 49
	Confiabilidad	6-10	Mala	50 - 78
	Seguridad de servicio	11-14	Regular	79 -
	Capacidad de respuesta	15-17	Bueno	105
	Empatía	18-21		



El cuestionario de satisfacción del usuario está orientado a evaluar sus dimensiones según sus indicadores y estará constituido por 19 preguntas.

Variable	Dimensiones	N de reactivos	Escala	Rangos
Satisfacción de la atención integral	Expectativas de servicio	1-8		
	Calidad Percibida	9-14	Mala	19 - 45
		15-19	Regular	46 - 72
	Valor Percibido		Buena	73 - 95

### Validez

Se realizó por tres expertos. Hernández, et al. (2014) refiere que un instrumento es válido cuando exhibe un dominio específico de contenido el mismo que pueda cuantificar. Generalmente se validan mediante la opinión de expertos.

### Juicio de expertos

Variable	Nº	Especialista	Validación	Opinión del especialista Sobre el instrumento
Calidad de servicio	1	Metodólogo	43	Coherente y aplicable.
	2	Especialista	44	Coherente y aplicable.
	3	Especialista	46	Coherente y aplicable.
Satisfacción de la atención integral	1	Metodólogo	44	Coherente y aplicable
	2	Especialista	44	Coherente y aplicable
	3	Especialista	47	Coherente y aplicable

Fuente: formato de validación de juicio de expertos.

Los instrumentos, de este estudio, consiste en dos cuestionarios, los mismos que fueron validados por tres expertos detallado líneas arriba, quienes tuvieron la responsabilidad de verificar que los indicadores de los instrumentos sean coherentes y pertinentes. La variable calidad de servicio, obtuvo un puntaje medio de **4.43**, constituyendo un **90 %** de concordancia entre los jueces. Así mismo la variable de satisfacción de la atención integral, alcanzó un medio de **4.5**, que representa **el 91 %** de coherencia entre jueces; por tanto, reúne las condiciones de validez para su aplicación.

### **Confiabilidad**

La verificación de confiabilidad fue con el coeficiente de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), su resultado debe encontrarse entre [70% - 90%] para hablar de confiabilidad o aplicabilidad según Campo Arias & Celina Oviedo (2005).

Para la confiabilidad se usó 20 usuarios.

#### **a) Confiabilidad del instrumento de la variable 1**

Cuenta con 21 preguntas y se realizó con el SPSS v. 28.

#### **Confiabilidad**

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
0.799	21

Fuente: SPSS v. 28, Muestra de 20 usuarios

Se obtuvo como resultado un alfa de 79.9%, encontrándose entre 70% y 90% por lo tanto, se concluye que el instrumento fue confiable según Oviedo & Campo (2005).

## b) Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Cuenta con 19 preguntas y se realizó con el SPSS v. 28.

### Confiabilidad

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
0.894	19

Fuente: SPSS v. 28, Muestra de 20 usuarios

Se obtuvo como resultado un alfa de 89.4%, ubicándose entre 70% y 90% por lo tanto, el instrumento es confiable o aplicable según Oviedo & Campo (2005).

### 3.5. Procedimientos

En un primer momento se derivó una solicitud a la coordinadora del Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, a quien se le explicó el objetivo principal del estudio. Posteriormente se procederá a analizar de forma detallada la realidad presentada en la institución con la finalidad de reconocer la problemática de la institución. A continuación, se recogerán conceptos, teorías y toda la información relacionada con las variables estudiadas, de manera que se identifique aquellos elementos que se elegirán como dimensiones e indicadores, que servirá como guía para elaborar los instrumentos que medirán las variables. En la última instancia se buscará la aceptación de los usuarios, tratando de ser empáticos y exponerles algunos puntos importantes, indicándoles que el cuestionario es anónimo y que los datos que se nos brinden quedan en reserva de manera confidencial, considerando los principios éticos y respetando el derecho a su privacidad, en última instancia, se presentarán los datos procesados de manera adecuada utilizando tablas y figuras, con la finalidad que la información recolectada sea perceptible, permitiendo elaborar las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se usó estadística básica saber cómo se encuentran las variables en el CEM Juanjui. También se usó estadística inferencial, específicamente la prueba de Spearman, con ello se aprobó la hipótesis de esta investigación. Para todo esto se usó el programa SPSS. V. 28.

### 3.7. Aspectos éticos

Estos fueron planteados como sugiere la guía brindada por la UCV y las Normas APA para una adecuada referencia de autores, que serán recopilados de distintas fuentes como, artículos, tesis, libros, etc., respetando estrictamente los derechos de autor, como el principio de **beneficencia**, cuyo propósito es beneficiar a la materia en estudio, permitiendo dar respuesta a la problemática identificada; **no maleficencia**, aspecto por el cual se considera no perjudicar a la materia en estudio; **justicia**, respeta el derecho e integridad científica donde precisa que el estudio y resultados se utilizara exclusivamente con fines académicos; **autonomía**, se precisa el respeto que se fija en cuando a los derechos de los individuos para decidir de manera voluntaria si forman parte del estudio; **Consentimiento informado**, los usuarios que formaron parte del estudio, fueron informados y conocieron los fines de la investigación.

**Consideraciones éticas:** Al término de la investigación me comprometo a devolver los resultados a la entidad donde se desarrollará el estudio de investigación, que puede tomarlo como fuente de conocimiento científico para realizar mejoras y tomar decisiones respecto a las variables estudiadas en el CEM Juanjui.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

*Nivel de calidad de servicio*

Calidad de servicio	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Mala	[21 - 49]	0	0%
Regular	[50 - 78]	66	81%
Buena	[79 - 105]	15	19%
Total		81	100%

**Fuente:** cuestionario, SPSS versión 28

#### Interpretación

La tabla 1, nos detalla los niveles de la calidad del servicio, obteniendo un 81% ubicándolo en un nivel regular, y con un 19% en buena. Podemos deducir que, la calidad de servicio en la atención integral en el CEM, Juanjui tiene un nivel regular.

Tabla 2.

*Nivel de S.U*

Satisfacción del usuario	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Mala	[19 - 45]	3	4%
Regular	[46 - 72]	74	91%
Buena	[73 - 95]	4	5%
Total		81	100%

**Fuente:** cuestionario, SPSS versión 28

#### Interpretación

La tabla 2 muestra que un 91% la variable S.U se ubica en nivel regular, con un 5% como buena y solo un 4% de usuarias lo considera mala. Podemos deducir que la variable, se encuentra en un nivel regular.

## 4.2. Análisis Correlacional

Previo a realizar este análisis se comprobó la normalidad. Los análisis siguientes de contraste de hipótesis estadística se siguió el procedimiento propio de la inferencia estadística.

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: Las observaciones medidas tienen normalidad

H<sub>1</sub>: Las observaciones medidas no tienen normalidad

### Significancia

$\alpha = 5\%$

### Estadístico de prueba

Como la muestra fue superior de 50 observaciones se usó Kolmogorov Smirnov (K-S).

### Resultado

Tabla 3.

*Prueba K-S*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de servicio	0.176	81	0.000
Tangibles	0.184	81	0.000
Confiabilidad	0.440	81	0.000
Seguridad	0.325	81	0.000
Capacidad de respuesta	0.310	81	0.000
Empatía	0.422	81	0.000
Satisfacción del usuario	0.242	81	0.000

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

### Interpretación

La prueba dio un sig. de 0.000 inferior al 0.05, por lo cual rechazar H<sub>0</sub>. Es decir, las observaciones analizadas de las variables no tienen distribución normal.

Para el análisis correlacional propiamente dicho se llevó a cabo teniendo en cuenta la normalidad.

#### a) Relación entre la dimensión tangibles de la variable 1 y la variable 2

##### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dimensión tangible de la variable 1 con la variable 2

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión tangible de la variable 1 con la variable 2

##### Significancia

$\alpha = 0.05$

##### Estadístico de prueba

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

##### Resultado

Tabla 4.

*Spearman para la dimensión tangible y la variable 2*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Tangibles	Coefficiente de correlación	,016
		Sig. (bilateral)	0.884
		N	81

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

##### Interpretación

La prueba dio un coeficiente de correlación ( $r_s$ ) de 0.016 con una significación de 0.884 mayor a 0.05, por lo cual no rechazar H<sub>0</sub>. Es decir, no hay relación significativa entre la dimensión tangible de la variable 1 y la variable 2 en el Centro de Emergencia Mujer.

## b) Relación entre la dimensión confiabilidad de la variable 1 y la variable 2

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No hay relación entre la dimensión confiabilidad de la de la variable 1 con la variable 2

H<sub>1</sub>: Hay relación entre la dimensión confiabilidad de la variable 1 con la variable 2

### Significancia

$\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

### Resultado

Tabla 5.

*Spearman de la dimensión confiabilidad y la variable 2*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	0
		N	81

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

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

### Interpretación

Se obtuvo un  $r_s$  de 0.687 con una significación de 0.000 menor que 0.05, por tanto, rechazar la H<sub>0</sub>. Por ello, hay relación significativa entre la dimensión confiabilidad de la variable 1 y la variable 2 en el Centro de Emergencia Mujer Juanjui.



### c) Relación entre la dimensión seguridad de la variable 1 y la variable 2

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No hay relación entre la dimensión seguridad de la variable 1 con la variable 2

H<sub>1</sub>: Hay relación entre la dimensión seguridad de la variable 1 con la variable 2

#### Significancia

$\alpha = 0.05$

#### Estadístico de prueba

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

#### Resultado

Tabla 6.

*Spearman de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,029
		Sig. (bilateral)	0.795
		N	81

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

#### Interpretación

La prueba arrojó un  $r_s$  de 0.029 con una significación de 0.795 mayores que 0.05, por ello, no rechazar la H<sub>0</sub>. Por tanto, se determina que no hay relación significativa entre la dimensión seguridad de la variable 1 y la variable 2 de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui.

**d) Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable 1 y la variable 2**

**Hipótesis**

H<sub>0</sub>: No hay relación entre la dimensión de capacidad de respuesta de la variable 1 con la variable 2

H<sub>1</sub>: Hay relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la de la variable 1 con la variable 2

**Significancia**

$\alpha = 0.05$

**Estadístico de prueba**

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

**Resultado**

Tabla 7.

*Rho de Spearman de la capacidad de respuesta y la variable 2*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,506**
		Sig. (bilateral)	0
		N	81

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

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

**Interpretación**

Se obtuvo un  $r_s$  de 0.506 con significación de 0.000 inferior que 0.05, entonces rechazamos H<sub>0</sub>. Por tanto, hay relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable 1 y con la variable 2.

## e) Relación entre la dimensión empatía de la variable 1 y la variable 2

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No hay relación entre la dimensión empatía de la variable 1 y la variable 2.

H<sub>1</sub>: Hay relación entre la dimensión empatía de la variable 1 y la variable 2.

### Significancia

$\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

### Resultado

Tabla 8.

*Rho de Spearman de la dimensión empatía y la variable 2*

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	,625**
	Sig. (bilateral)	0
	N	81

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

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

### Interpretación

La prueba arrojó un  $r_s$  de 0.625 con una significación de 0.000 inferior que 0.05 entonces rechazamos H<sub>0</sub>. Por tanto, hay relación significativa entre la dimensión empatía de la variable 1 y la variable 2

## f) Relación entre variable 1 y la variable 2

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No hay relación entre la variable 1 y variable 2

H<sub>1</sub>: Hay relación entre la variable 1 y variable 2

### Significancia

$\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Dado a la particularidad de las variables: tipo ordinal y no cumplir con la normalidad, se usó Spearman.

### Resultado

Tabla 9.

*Prueba de estadística Spearman*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,414**
		Sig. (bilateral)	0
		n	81

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

**Fuente:** SPSS v. 28, cuestionario

### Interpretación

La prueba dio un  $r_s$  de 0.414 con una significación de 0.000 inferior a 0.05, por consiguiente, se rechazar la H<sub>0</sub>. Por tanto, concluimos que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la atención integral en el CEM, Juanjui.

## V. DISCUSIÓN

Luego del proceso de información recolectada mediante los instrumentos, que fueron aplicados a las usuarias del Centro de Emergencia Mujer, Juanjui; se identificó que la variable calidad de servicio obtuvo un porcentaje regular con un 81% y con un 19% como buena; En tal sentido los resultados obtenidos son favorables en general en el centro de Emergencia Mujer Juanjui; sin embargo, debemos tener la convicción que el buen servicio brindado a los usuarios nos otorgara una adecuada calidad del servicio lo que debería ser una prioridad en todas las entidades públicas, así como en cada uno de los centros de emergencia mujer; cabe resaltar que estos CEM, brindan el servicio las 24 horas, todo el año, y tratan todo el tiempo con usuarias víctimas de violencia y se debe evitar la revictimización de las usuarias; por tanto es necesario tomar como consideración la realización de evaluaciones frecuentes, sin descuidar en tema de prevención de los delitos de violencia contra la mujer, con ello se logrará excelencia en la prestación del servicio y por tanto lograr un apropiado soporte a la mujer víctima de violencia que acuda a los CEM.

En esa misma línea Morillo et al (2016), refiere que la calidad del servicio se encuentra vinculada positivamente con el nivel de satisfacción, frente a ello se puede afirmar que las diferencias que existen entre expectativas y percepciones por parte del usuario son mayores en los proveedores del servicio que han logrado la satisfacción total en los usuarios. Finalmente, este estudio confirma la teoría existente de los autores Kotler y Armstrong (2013), Lele & Sheth (1987), Oh (1999), entre otros, cabe indicar que no menciona el sentido de dicha dependencia, pero deja claro que existe relación entre ambas variables. De otra parte, Parra, Villalobos (2017), refiere que las mujeres víctimas de violencia, se encuentra entre 25 a 34 años, asimismo refiere que en su mayoría no terminaron sus estudios completos, tienen bajos ingresos y dependen económicamente de su pareja, además agrega que las usuarias víctimas de violencia de género atendidas por el SAU expresaron haberse sentido satisfechas con el servicio, pero su percepción de satisfacción se veía limitado por antecedentes de la mala atención, que recibieron por parte de otras entidades como lo son; la comisaría, Ministerio Público y Poder Judicial.

Basados en los diversos estudios como los antecedentes teóricos, es preciso indicar lo mencionado por Numpaque et al (2019) en su investigación donde coincide con esta investigación, respecto a que la calidad subjetiva y calidad objetiva, en el nivel de satisfacción se localiza en un rango “como el usuario lo esperaba”, por tanto, no supera las perspectivas de “calidad general”, asimismo reveló que la satisfacción del usuario, durante la atención de cirugía ambulatoria, se basa en la apariencia personal, tecnología de equipos y la apariencia de la infraestructura. De otra parte, los factores que genera insatisfacción es: tiempo de espera, información de estado de pacientes a familiares y la privacidad del paciente. Asimismo, en otro estudio realizado por Real, Vergara (2021), concuerda con que la medición de la satisfacción de los pacientes es un parámetro que mide la calidad de la atención, en su resultado muestra con evidencia estadística que el nivel de satisfacción es de 58% en los pacientes que al momento del alta indico estar satisfecho, de otra parte, un 42% de pacientes indicaron estar insatisfechos.

Con respecto al porcentaje de satisfacción de la atención integral en el CEM, se observa que existe un 91% de usuarios calificaron con un nivel regular y un 5% calificaron con un nivel bueno y solo un 4% restante califico como malo. Por ello, se afirma que la satisfacción del usuario en la atención integral en el CEM, Juanjui se encuentra en un nivel regular. De otra parte, se puede conocer la relación que existe entre las dimensiones de Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, mostrando que cuanto mayor sea la calidad del servicio, la satisfacción del usuario mejoraba considerablemente. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui. Se llegó a determinar la relación después de haber cotejado las dimensiones de la calidad del servicio con la variable satisfacción de la atención integral del usuario, por tanto, se observó la relación que existe entre las variables y sus dimensiones en estudio.

Al respecto se considera necesario mejorar la dimensión tangible, correspondiente a la variable calidad de servicio y la dimensión expectativa de servicio de la variable satisfacción del usuario, en tal sentido los autores Hoffman y Bateson (2012), concuerdan que la satisfacción del usuario está ligado a la percepción de la calidad

de del servicio, percepciones que se basan en experiencias pasadas, las mismas que son comparadas con encuentros posteriores, esto es lo que finalmente define sus intenciones de compra o uso de un servicio. Para Pizam & Ellis (1999), la satisfacción del usuario es un criterio fundamental que determina la calidad del producto o servicio y es indispensable para la permanencia de una organización, porque influye en la frecuencia de repetir el servicio por parte del usuario, y con ello el efecto multiplicador en la transmisión de información de persona a persona, en ese mismo por ello los autores Cooper y Vlaskovits (2013) confirman claramente que el mejor marketing que se puede hacer a un servicio se basa en el boca a boca.

Es importante indicar que durante el proceso del desarrollo del estudio se desarrolló una serie de limitaciones, como permisos para acceso a la información, por tratarse de información sensible y confidencial, plazos establecidos para el desarrollo de la investigación que no debió exceder de 3 meses y medio, hecho que ajustaba el tiempo para las encuestas, esto hizo que los instrumentos no sean más amplios y permita abordar un mayor número de indicadores. Es preciso indicar que se pretendía profundizar en el análisis de las dimensiones seguridad de servicio y capacidad de respuesta, con un mayor número de indicadores, sin embargo, se analizó que se debía realizar una exploración cualitativa previa para determinar estos indicadores con mayor precisión, por las limitaciones antes indicadas no fue posible realizarla. Para profundizar los resultados de este estudio, otros investigadores podrían profundizar a partir de los hallazgos encontrados en esta tesis, respecto a los factores que influyen en la calidad de servicio y satisfacción del usuario, observando nuevos indicadores que nos brinden un panorama aún más completo.

Finalmente en la presente discusión, es oportuno mencionar que existen políticas de gestión pública orientadas a combatir o erradicar y sancionar las agresiones contra las mujeres, sin embargo no existe políticas realmente firmes destinadas a la transformación de los roles tradicionales de género, al empoderamiento de las mujeres para lograr su independencia económica y emocional que en muchos casos es aprovechado por su agresor, en este contexto podemos decir que las políticas enfocadas en el problema colectivo como los hechos de violencia familiar, han sido medianamente eficaces, por su parte el Centro de Emergencia Mujer Juanjui, viene

apoyando a las mujeres víctimas de violencia con orientación psicológica y legal, el centro de emergencia donde se efectuó nuestro estudio no cuentan con el profesional especialista en asistencia social, los ambientes condicionados para realizar las atenciones no son los apropiados, asimismo no existe la adecuada privacidad para la atención de las usuarias. Es oportuno mencionar que las acciones dirigidas a los agresores y sus testigos o víctimas indirectas de la violencia no se encuentran reglamentadas, tampoco existe política clara respecto a ello. Lo que los conlleva a vivir en un entorno de violencia al punto de llegar a verlo como algo normal o como un estilo de vida normal, este contexto limita las estrategias estatales que buscan frenar el problema de violencia, por tanto, es evidente que la alternativa de solución no solo radica en las acciones de las autoridades sino en los recursos y capacidades para afrontar de forma integral la problemática de las agresiones contra la mujer.

De otra parte es importante precisar que al momento de realizar las entrevistas, quedo en evidencia que en su mayoría las víctimas dependen económicamente de su agresor, donde muchas de ellas toleran la violencia por dependencia económica, desconociendo que también existe la violencia económica, que actualmente también es catalogada como un delito, asimismo no toman muy en cuenta la agresión psicológica, llegando a creer que la única agresión por la que pueden denunciar es por la agresión física, como reflexión de esta importante investigación nos queda el poco interés por parte del gobierno por plantear políticas que permitan empoderar a la mujer, que le permitan desarrollarse en la sociedad, que sean vistas más allá de amas de casa, que tengan su propia independencia económica, que se debería ir forjando desde los colegios, a la par con el acompañamiento psicológico más allá de un enfoque de género, se enfoque en la salud mental tanto de las mujeres como los hombres, hecho que debe iniciar desde las escuelas y menor edad mejor éxito se alcanzaría, lamentablemente no se están enfocando en la causa, solo en el problema, por ello es que cada día nuestras cifras de violencia son estremecedoras.



## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Se evidencia la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el CEM, Juanjui, 2022. Tal como se evidencia con la prueba estadística Rho de Spearman dio un  $r_s$  de 0.414 con una significación de 0.000 menor que 0.05, por lo cual, mientras exista un buen nivel de calidad de servicio, también habrá un mejor nivel de la atención del usuario.
- 6.2.** Se identificó un nivel regular de la variable calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui alcanzando un porcentaje de 81%. Es decir, el CEM Juanjui tiene un servicio promedio o regular, pudiendo mejorarse.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario en la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui; es regular, alcanzando un porcentaje del 91%. Por tanto, podríamos indicar que, las usuarias no están satisfechas al 100% con el servicio, este pudiendo mejorarse.
- 6.4.** Existe evidencia estadística suficiente para afirmar existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio y la variable satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui; Es decir, a mayor nivel de las dimensiones de la calidad del servicio, mayor será el nivel de la satisfacción de la atención.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** A la Coordinadora del Centro Emergencia Mujer Juanjui, priorice la calidad de atención a las usuarias proveyendo las necesidades en cuanto a infraestructura reforzando las dimensiones que se encuentran con bajos porcentajes, gestionando de manera oportuna el recurso humano, el mismo que debe ser capacitado y tener cualidades y habilidad optimas, con el fin de aumentar el nivel calidad de servicio y satisfacción de las usuarias.
- 7.2** A la coordinadora del Centro Emergencia Mujer Juanjui, indicar que, respecto al nivel de satisfacción del usuario, los profesionales deben mantener y mejorar el compromiso laboral, brindando un acompañamiento a la usuaria víctima de violencia desde el inicio hasta el final del proceso, realizando el seguimiento continuo mediante los servicios que brindan, con el fin de aumentar el nivel de las variables estudiadas.
- 7.3** A los colaboradores que forman parte el equipo de trabajo del Centro de Emergencia Mujer Juanjui, involucrados en la presente investigación, debe implementar programas de capacitación y habilidades blandas con el objetivo de aumentar la calidad de atención a las usuarias y lograr niveles más altos de satisfacción en las usuarias, asimismo adquiriendo un alto nivel de desempeño y experiencia en el servicio.
- 7.4** Al personal directivo del programa AURORA se recomienda gestionar una adecuada infraestructura para desarrollar una óptima operatividad de la labor que vienen realizando, tomando en cuenta que en el presente estudio se evidenció la falencia de ambientes adecuados para la atención personalizada a las usuarias; asimismo se recomienda desarrollar un programa de extensión que promueva el desarrollo y la formación de cada profesional, creando una cultura de excelencia de servicio orientado al usuario.

## REFERENCIAS

- Carmona Lavado, A., y Leal Millán, A., (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4 (1), 53-80. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A., (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfade Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4),572-580. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Cooper, B. y Vlaskovits, P. (2013). *El emprendedor Lean: cómo los visionarios crean nuevos productos, desarrollan proyectos innovadores y transforman los mercados*. Universidad Internacional de La Rioja. [https://books.google.com.pe/books?id=dgqyBQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dgqyBQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Douglas Hoffman, K. & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing\\_de\\_servicios\\_4ed\\_hoffman](https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman).
- Duque Oliva, E., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Esteban Nieto, N., (2018). *Tipos de Investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M., (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gómez Ferrer, D., (2018). Políticas públicas en violencia de género en el Centro de Emergencia Mujer del distrito de Chilca. *Socialium revista científica de Ciencias*

Sociales, 3(2), 12-21.

<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/523/711>

Hernández, C., Prieto, A, & Hernández C., (2017), Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. De la revista arbitrada venezolana de luz - costa oriental del lago, 12(2), 127-141.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana. 5° edición.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México. Pearson Educación.

[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

La república (2022). Poder Judicial: más de 10.000 mujeres han sido víctimas de violencia en lo que va del año.  
<https://larepublica.pe/sociedad/2022/03/10/poder-judicial-mas-de-10000-mujeres-han-sido-victimas-de-violencia-en-lo-que-va-del-2022/>

Ley N° 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (06 de noviembre de 2015).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2022), Cubo de datos estadísticos de los servicios: <https://www.mimp.gob.pe/omep/cubo-estadistico.php>

Montiel Cubillo, V., & Sanchez Cervantes, G. (2014), Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. [Tesis de maestría, Instituto Centroamericano de Administración Pública] <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms//media/digitales/Propuesta%20medici%C3%B3n%20del%20servicio%20al%20cliente%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20percibida%2>

Opor%20el%20usuario%20de%20emergencias%20del%20Hosp.%20Dr.%20E  
nrique%20Baltodano....pdf

Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII (2),111-131.ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>

Münch, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México. Editorial Trillas. Pp. 315.

Numpaque Pacabaque, A., Buitrago Orjuela, L., & Pardo Santamaría, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2),235-239. ISSN: 2357-3848. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364238008>

Numpaque Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Ángela, & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235–239. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

Organización de Naciones Unidas Mujeres américa latina y el caribe, (10 de junio 2022). Nuevos datos de ONU Mujeres confirman que la violencia contra las mujeres ha empeorado debido a la pandemia de COVID19. <https://lac.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2021/11/nuevos-datos-de-onu-mujeres-confirman-que-la-violencia-contra-las-mujeres-ha-empeorado-en->

pandemia#:~:text=El%20nuevo%20informe%20de%20ONU,inicio%20de%20la%20pandemia%20de

Organización Mundial de la Salud (12 junio 2022), *Violencia contra la mujer*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Parra Ugaz, M., Villalobos Galbani, V. (2017). Análisis del servicio de atención urgente del programa nacional contra la violencia familiar y sexual. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1664>

Peche, J. (2020). *Eficacia de la intervención del Centro Emergencia Mujer y su adecuada protección a la violencia contra la mujer*, Ciudad de Juanjui, 2019.

- [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51425>
- Philip Kotler (2001), Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición.
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.1, N° 7. Pp. 326-339.
- Real Delor, R., & Vergara Jara, J. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 5(2), 83-90.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=635766604007>
- Reyes, M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer los Olivos, Lima 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76219/Reyes\\_MMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76219/Reyes_MMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, L. (2019). Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46768/Sandoval\\_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46768/Sandoval_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial. ESIC.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención integral Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> ¿Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de Calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022</li> <li>- Medir el nivel de satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022</li> <li>- Medir la relación que existe entre las dimensiones de Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> ¿Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022?</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de la Calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022, es bueno</p> <p>El nivel de satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022, es bueno</p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones de Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Descriptiva Correlacional</p>	<p><b>Población</b> 101 casos de atención integral del Centro de Emergencia Mujer.</p> <p><b>Muestra</b> <b>81 casos</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variable</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Tangibles</td> </tr> <tr> <td>Confiability</td> </tr> <tr> <td>Seguridad de Servicio</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de la atención integral</td> <td>Expectativa del servicio</td> </tr> <tr> <td>Calidad percibida</td> </tr> <tr> <td>Valor percibido</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Calidad de servicio	Tangibles	Confiability	Seguridad de Servicio	Capacidad de respuesta	Empatía	Satisfacción de la atención integral	Expectativa del servicio	Calidad percibida	Valor percibido
Variable	Dimensiones													
Calidad de servicio	Tangibles													
	Confiability													
	Seguridad de Servicio													
	Capacidad de respuesta													
	Empatía													
Satisfacción de la atención integral	Expectativa del servicio													
	Calidad percibida													
	Valor percibido													



## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Según los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), quienes diseñaron el modelo SERVQUAL (Service Quality), que mide los niveles de calidad del servicio centrados en el valor del consumidor, definiéndolo como una discrepancia entre la percepción de lo que se escucha y lo que se espera del servicio, asimismo acentúan que la calidad de un servicio está ligado a la cobertura de necesidades por parte de una población en específico.	Se desarrolló un cuestionario conformado por 21 enunciados y estará dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores utilizando la escala de Likert, en los términos: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	Tangibles	Infraestructura	Ordinal
				Comodidad	
			Confiabilidad	Servicio prometido	
				Fiabilidad	
			Seguridad de servicio	Precisión en el tiempo	
				Respeto a la privacidad de los datos.	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad	
				Prontitud del servicio	
Empatía	Compromiso de necesidad				
	Trato del personal				
Satisfacción de la atención integral	Johnson, Fornell (1996), define la satisfacción como una evaluación posterior a la compra, quiere decir que al momento de recibir el servicio/producto el cliente describe si el producto o servicio ha logrado cubrir sus expectativas, para ello diseñaron el cuestionario ASCI que permite un análisis ya sea de manera general o específica.	Se desarrolló un cuestionario de 19 enunciados dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores utilizando la escala de Likert en los términos: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	Expectativa del servicio	Medidas de protección	Ordinal
				Proceso de denuncia	
				Requerimientos del usuario	
			Calidad percibida	Evaluación de la calidad	
				Evaluación de la fiabilidad	
				Accesibilidad	
			Valor percibido	Satisfacción general	
				Valoración del servicio	

### Anexo 3

#### Instrumento para medir la Calidad de Servicio. Adaptado de Reyes (2021)

Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ N de hijos: \_\_\_\_\_ Grado de instrucción: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_

**Instrucción:** Lee atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que usted crea conveniente, asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cree usted que la infraestructura del CEM es adecuada.					
2	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) cuenta con la privacidad necesaria.					
3	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) son cómodos.					
4	Cada profesional que lo atiende cuenta con recursos tecnológicos (Pc, impresora, scanner).					
5	El CEM cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de los servicios que brinda.					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La acogida que le brindó el CEM le dio confianza de contar su problema.					
7	Considera usted que el personal del CEM cuenta con las habilidades y conocimientos suficientes para los servicios profesionales que ofrece.					
8	La atención que le brindo el CEM cumplió sus expectativas.					
9	Recomendaría a otras/os ciudadanas/nos con problemas de violencia familiar para que sean atendidas por el CEM.					
10	Al terminar de recibir los servicios ofrecidos por el CEM, se siente satisfecha con el personal que la asesoró.					
<b>Dimensión 3: Seguridad del servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El personal del CEM le mostró interés durante la atención del servicio.					
12	El servicio que usted recibió del CEM cumplió con las expectativas que usted esperaba.					
13	El lugar donde usted recibe la atención cuenta con ambientes higiénicos y adecuados respectivos.					

14	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal del CEM al momento de la atención.					
<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La atención que le brindó el CEM fue rápida y sin demoras.					
16	El personal del CEM está siempre con disponibilidad para brindar orientación.					
17	El personal del CEM responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	El equipo de profesionales del CEM se interesa por escuchar su problema					
19	Su relación con el/la psicólogo/a es de su absoluta confianza.					
20	Su relación con el/la trabajador/a social es de su absoluta confianza.					
21	Su relación con el/la abogado/a es de su absoluta confianza.					

## Anexo 4

### Instrumento para medir la satisfacción del usuario.

**Adaptado de Reyes (2021)**

**Instrucción:** Lee atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que usted crea conveniente, asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
N <sup>o</sup>	Ítems				Escala de valoración				
<b>Dimensión 1: Expectativa del servicio</b>					1	2	3	4	5
1	Considero que la atención del servicio de admisión del CEM es buena.								
2	Considero que la atención del servicio de psicología del CEM es buena.								
3	Considero que la atención del servicio de trabajo social del CEM es buena.								
4	Considero que la atención del servicio legal del CEM es buena.								
5	Considero que en general el servicio del CEM como buena.								
6	Considero que el servicio que me brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrento								
7	Considero buena en general la solución que el CEM brindo a mis problemas								
8	Considero que son suficientes los servicios que brinda el CEM.								
<b>Dimensión 2: Calidad percibida</b>					1	2	3	4	5
9	Considero que el personal del CEM explica con sencillez y claridad las consultas que realizo.								
10	Considero que las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes.								
11	Considero que, en base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender mi caso.								
12	Considero que el personal del CEM me brinda la confianza necesaria para sentirme segura en mi proceso.								
13	Considero que alguna vez me he sentido discriminada por el personal del CEM.								
14	Considero que el personal del CEM me comunica oportunamente acerca del avance de mi proceso.								
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>					1	2	3	4	5

15	Considero que, de acuerdo con la particularidad de mi caso, el personal del CEM me explica el proceso que seguirá				
16	Considero que en todo momento el personal del CEM se muestra amable y respetuoso.				
17	Considero que en todo momento el personal del CEM muestra interés para que tenga acceso a la justicia.				
18	Considero que el personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios/as.				
19	Considero que, al acudir al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.				

## ANEXO 4

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio.  
Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 06 de junio de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario  
Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Miguel Ángel López lozano  
Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
Especialidad : Mg. en Gestión Pública.  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio  
Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 09 de junio de 2022

Mg. MIGUEL-ÁNGEL LOPEZ LOZANO  
DNI N° 00954197  
CIP N° 80804



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fredy Ethel Jorge Dionicio  
 Institución donde labora : Ministerio Público - Juanjui  
 Especialidad : Mg. En derecho  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable : <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : <b>Satisfacción del usuario</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Juanjui, 10 de junio del 2022

  
 Fredy Ethel Jorge Dionicio  
 FISCAL PROVINCIAL (T)  
 Sello personal y firma  
 CORPORATIVA DE FISCALÍA  
 JUANJUI

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Miguel Ángel López lozano  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Mg. en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 09 de junio de 2022

  
 Mg. MIGUEL ANGELO LÓPEZ LOZANO  
 DNI N° 00954197  
 CIP N° 80804

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fredy Ethel Jorge Dionicio  
 Institución donde labora : Ministerio Público - Juanjui  
 Especialidad : Mg. En derecho  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio.  
 Autor del instrumento : Adaptación de Reyes (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Juanjui, 10 de junio del 2022

  
 Fredy Ethel Jorge Dionicio  
 FISCAL PROVINCIAL DE  
 SECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y  
 COORDINACIÓN DE SERVICIOS  
 JUANJUI

## Autorización para aplicar los instrumentos



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional para la Prevención y  
Erradicación de la Violencia contra las  
Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Juanjui, 07 de julio de 2022

**OFICIO N° 87-2022-MIMP/AURORA/CEM COMISARIA JUANJUI-COOR.**

**SEÑOR/A: CRUZ MOLOCHO MIRIAN ARACELI**

**ASUNTO: PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACION**

**REFERENCIA: INFORME N°D000035-2022-AURORA-SGEC-MCR**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarle muy cordialmente a nombre del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, Centro Emergencia Mujer Comisaria Juanjui, y a su vez responder a su solicitud de **de permiso de informacion** de las usuaria/os para su trabajo de investigación, **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DE LA ATENCION INTEGRAL, EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER JUANJUI,2022**, tomando en cuenta la referencia y compromiso firmado, de confidencialidad y devolución de los resultados como parte de los beneficios para los informantes y la institución.

- Se adjunta excel con la información solicitada.

Es propicia la oportunidad para manifestarle mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

PROGRAMA NACIONAL AURORA  
CEM COMISARIA JUANJUI  
  
Mg. L. C. Fernández Cotruel  
COORDINADORA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**CARTA S/N-CIUDADANO-CRUZ MOLOCHO MIRIAN(06JUN2022) Exp. 2022-0009503**

DE: Luz E. Fernández Coronel  
Coordinadora – CEM Juanjui.

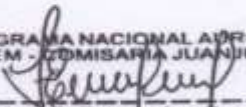
A: Mirian Ariceli Cruz Molocho.  
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados en la institución a mi cargo

FECHA: Juanjui, 18 de Julio de 2022

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a MIRIAN ARICELI CRUZ MOLOCHO, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, JUANJUI, 2022, el cual tuvo por objetivo: DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, JUANJUI, 2022. Y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,

PROGRAMA NACIONAL ABRORA  
CEM - COMISARIA JUANJUI  
  
Mg. Luz E. Fernández Coronel  
COORDINADORA

## Base de datos

### Calidad de servicio

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4
3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4
4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4
6	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4
7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4
8	1	1	1	2	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	4	2	4	4	1	4
9	2	4	4	4	1	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	1	4
10	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	4	4	1	4
11	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	1	2
12	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
15	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4
16	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5
17	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
18	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	1	4
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
20	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	1	4
21	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
22	1	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	1	4
23	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
24	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
25	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4
26	2	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	1	4
27	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4
28	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	1	4
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
30	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
31	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	1	4
32	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
33	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
34	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
35	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
37	2	1	1	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	1	4
38	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4



## Satisfacción del usuario

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
6	4	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4
7	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	2	2	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4
9	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4
10	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4
11	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
12	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
13	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
16	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
21	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
23	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
24	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4
25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
26	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2
27	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
28	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
29	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
31	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
32	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
33	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4
34	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
35	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
36	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4
38	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4
39	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
40	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3
41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4



42	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
44	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
47	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
52	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
53	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
54	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
55	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4
56	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
60	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
61	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
63	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
64	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
65	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
66	2	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4
67	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4
69	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
70	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
71	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
73	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
74	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4
75	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
76	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
77	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
79	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
80	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022", cuyo autor es CRUZ MOLOCHO MIRIAN ARICELI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN <b>DNI:</b> 17623582 <b>ORCID</b> 0000-0001-5490-0547	Firmado digitalmente por: IENCOMENDEROS el 17- 08-2022 11:20:17

Código documento Trilce: TRI - 0340040