



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Atención oportuna y satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cárdenas Pérez, Juana María (orcid.org//0000-0003-2850-3761)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org//0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia; mi hija quien es mi inspiración y motivación de superación para todos mis proyectos, a mi pareja un gran apoyo, a mis padres y hermanos quienes me educaron en valores y con quienes comparto todos mis éxitos y fracasos, a todas las personas que de una forma u otra me apoyaron en mi superación personal y profesional. Finalmente, a todos los familiares que perdí en pandemia, mi abuela una de ellas quien está siempre en mi corazón.

Juana María.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas que nos brinda en cada día una oportunidad y aún más con los años difíciles pasados por COVID 19; a mi familia y su amor incondicional, a la institución donde laboro, así como a los profesionales colegas de trabajo y a los excelentes docentes por su colaboración en la elaboración de mi tesis y superación profesional.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Relación de las dimensiones de la variable atención oportuna y la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 2 Relación entre atención oportuna y satisfacción del usuario.....	28

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de atención oportuna.....	25
Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. El tipo de investigación fue básica, el diseño de investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por 59 casos de violencia sexual atendidos en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota en el año 2021, la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, utilicé la técnica de la encuesta, como instrumentos el cuestionario. Se obtuvo como resultados: El nivel de atención oportuna es regular en un 81 %, es buena en un 12% y mala en 7%, el nivel de satisfacción del usuario es indiferente en un 83 %, satisfecho en un 14% e insatisfecho en 3%. Se llegó a la conclusión: Sí existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario, a un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia bilateral del 0.00 encontrándose por debajo del nivel 0.01; con una correlación directa moderada de 0.643, según el coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras clave: Atención oportuna, satisfacción del usuario, víctima de violencia sexual.

Abstract

The general objective of this research is: To determine the relationship between timely care and the satisfaction of the user who is a victim of sexual violence in the Picota Police Station Women's Emergency Center - 2021. The type of research is quantitative, the research design is does not experience, the population is made up of 59 cases of sexual violence treated at the Picota Police Station Women's Emergency Center in 2021, the sample is made up of the entire population, I used the survey technique, the questionnaire as instruments. I obtained the following results: The level of timely attention is regular in 81%, it is good in 12% and bad in 7%, the level of user satisfaction is indifferent in 83%, satisfied in 14% and dissatisfied in 3%. And I came to the following conclusion: There is a relationship between timely care and user satisfaction, at a confidence level of 99% and a bilateral significance level of 0.00, being below the 0.01 level; with a moderate positive correlation of 0.643, according to Spearman's correlation coefficient.

Keywords: Timely care, user satisfaction, victim of sexual violence

I. INTRODUCCIÓN

La violencia de género a través del tipo de violencia sexual en sus diversas modalidades, es un problema social muy arraigado dentro de las diferentes sociedades en el mundo. **En el contexto internacional**, En la India, tras una investigación realizada por Raj, et al. (2020), donde consideraron a adolescentes casadas y solteras de 15 a 19 años de edad, encontraron hallazgos relevantes, que solo el 2% de las adolescente denunciaron alguna vez violencia fuera del matrimonio, el 6% de las adolescentes casadas denunciaron violencia sexual por su esposo, los resultados también revelan que aproximadamente una de cada 30 adolescentes en la India ha sido víctima de violencia sexual, mientras que el 78% de adolescentes afirmaron estar restringidas a la libre circulación en su vida cotidiana por temores de abuso sexual en sus diferentes modalidades; por lo que la tensión de seguridad y salud estatal es minimizada por vacíos legales, más aún en denuncias de violencia sexual conyugal, pues están condicionadas a la relación marido – mujer. Por otro lado, en España, por ejemplo, las policías juegan un papel importante en revertir las cifras de muerte y violencia por situaciones de género, a través de la promoción, protección y custodia de las víctimas, las evidencias e información que ellas aportan facilita el actuar policial. Esto se ve reflejado en mayor porcentaje a una respuesta consistente, indicando que el 80% de las mujeres aseveraron estar muy satisfechas con los procedimientos policiales, sin considerar al cuerpo policial que las atendía e instituciones a fines (Gonzales y Garrido, 2015). Las realidades son diferentes en el mundo.

En Latinoamérica, investigaciones han registrado factores importantes para considerar, el cuerpo policial femenino no ha demostrado intenciones de protección en casos de violencia por el hecho de estar relacionado al sexo; las comisarias especiales carecen de recursos económicos, equipo, transporte y otros recursos importantes. En situaciones donde todo marcha bien, sus entusiasmos a menudo, se ven desmotivado por otras áreas del sistema judicial que burocratizan o se ocultan en ella para incumplir la ley, como también, las comisarias han sido recriminadas por motivar a la policía

regular a esquivar sus funciones de atender delitos contra las féminas (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021). En Chile, sin embargo; las evaluaciones nacionales mencionan que los usuarios no solo esperan que se solucionen sus problemas en cuanto a la violencia de género, sino a la vez quieren ser escuchados y socorridos en las otras áreas de su vida, más allá del acoso que los lleva al centro de atención (Bravo y Dois, 2021).

En el Perú, en el año 2020 la pandemia y el confinamiento agudizaron la violencia. En el primer trimestre del 2020, se registra una atención de 35 661 menores de edad por casos de violencia (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021). En tanto, los registros del Programa Nacional Aurora (MIMP), en lo que fue de enero del 2021, se registraron 4 149 atenciones de casos por violencia en el grupo de niñas, niños y adolescentes en los CEM's, 133 casos diarios. De los cuales, las edades entre 12 a 17 años, son los que más sufren violencia, lo que representa el 46.4 %, seguido de 6 a 11 años (36.6 %) y de 0 a 5 años (16.9 %) respectivamente (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022).

El Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, es un servicio sin costo alguno multidisciplinario que se encuentra en la provincia de Picota – Región San Martín; es uno de los servicios con los que cuenta el Programa Nacional Aurora – MIMP, para la promoción, prevención y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, relativamente nuevo ya que se instaló el 30 de octubre del 2019 y se inauguró el 16 de noviembre del mismo año. Cuenta con los servicios de Atención – Área legal, psicológica, trabajadora social; Admisión y Prevención, con un horario de lunes a domingo las 24 horas.

El Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota durante el año 2021 atendió 59 casos del tipo de violencia – sexual en sus diferentes modalidades; se evidencia la vulnerabilidad de esta población encontrándose en su mayoría de los casos en zonas alejadas del distrito capital que es donde se encuentra el servicio. Las estadísticas muestran la afectación hacia el bienestar, la vida y la integridad con mayor vulnerabilidad a menores de edad. En ese sentido, a

testimonio de las víctimas, manifiestan su disconformidad por el tiempo prolongado que toman los procesos, por lo que el principio de atención oportuna es menospreciado, **las principales causas** no es por la calidad de profesionales, sino por factores como la distancia y el nivel educativo de las víctimas que no denuncian de manera inmediata, siendo la mayoría de casos registrados de zonas rurales; por otro lado los procesos en la fiscalía toman mucho tiempo, en otros términos, la burocracia es un monstruo en estos tipos de procedimientos, debido a que las autoridades de justicia se basan estrictamente en el flujograma de procesos; asimismo, no se cuenta con médico legista, ni con cámara Gesell propiamente de la provincia de Picota. **De continuar** con esta situación no solamente se espera una insatisfacción del usuario, sino que se asigna poder a los agresores de violencia sexual por la demora del servicio, y la víctima y prospectos a víctima se vuelven más vulnerables. **Por ello**, es urgente y necesario integrar esfuerzos para brindar respuestas rápidas y concretas, de manera única y especializada en conjunto con la ciudadanía para la implementación de estrategias sectoriales que pongan énfasis en los derechos de los grupos vulnerables priorizando la atención, recuperación de las víctimas y reinserción en la sociedad.

Teniendo en cuenta la realidad problemática líneas arriba descrita, es preciso que se formule el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?, como **problemas específicos** tenemos: ¿Cuál es el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?

Así que, la presente tesis **justifica** su investigación: Es **conveniente** para las entidades de justicia que, los orientará para la formulación de estrategias y políticas que contrarresten estas cifras de manera que se disminuya y se siga trabajando en la erradicación de este tipo de violencia sexual, en sus

diferentes modalidades; con **relevancia social** para que las autoridades desde el gobierno local, las entidades de justicia y todos aquellos involucrados se comprometan y trabajen para la articulación de procesos en la atención rápida, eficiente y oportuna de estos casos, siendo nuestros niños, niñas y adolescentes afectados los más beneficiados dentro de la jurisdicción correspondiente; **valor teórico**, resaltar la asistencia que ofrece el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota en la lucha contra la violencia, así como las deficiencias que pueda tener para el mejoramiento continuo en la aplicación de la Ley 30364; con Implicancia práctica, los resultados contribuirán en la búsqueda de prácticas para la disminución en el tiempo de la prestación de servicios y el mejoramiento en la calidad de atención a la usuaria o en el proceso dentro de la institución, entre otros, buscando que la víctima muestra satisfacción en la atención prestada; en la **utilidad metodológica** es la de incrementar el acervo documentario como evidencia en el trabajo de investigadores que deseen tratar sobre temas asociado a la atención oportuna y satisfacción del usuario, por lo que pondré a disposición los indicadores e instrumentos para que midan la variable, al mismo tiempo generen conocimiento.

El **objetivo general** de este proyecto conlleva esencialmente a: Determinar la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021; entre los **objetivos específicos** tenemos: Identificar el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021; Analizar el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021; Establecer la relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.

Del proyecto podemos **suponer** lo consiguiente: **Hi** Existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021. Hipótesis específicas: **H1** El nivel de atención oportuna en el Centro de

Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021 - es regular. **H2** El nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021 - es insatisfecho. **H3** Existe relación entre las variables de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes **internacionales** coincidí con las siguiente: Según, Sitfose (2020). Da a conocer en su investigación de **tipo** práctica, **diseño** no experimental, nivel explicativo, la investigación no menciona población, la **muestra** refiere a 31 personas, la **técnica** que consideró fue la entrevista, y el **instrumento** que le permitió recoger los datos fue la guía de entrevista. **Concluyó**, que: existe la urgencia de optimizar los servicios que presta la Unidad de Apoyo a las Víctimas y la Violencia Familiar y sexual del Servicio de Policía de Ghana, para evitar la victimización secundaria y el incumplimiento de decisiones, el incumplimiento de las decisiones podría conducir a la falta de protección para los sobrevivientes de abuso y derrotar los males que perpetua. Los **resultados** revelaron, entre otros, que, si bien los usuarios de los servicios estaban generalmente satisfechos con los servicios prestados, algunos veían el proceso de alternativas de resolución de disputas como una imposición.

Por otro lado, Stavrika (2019). Determinó en su indagación de **tipo** aplicada, **diseño** no experimental – cualitativa, método de análisis fenomenológico interpretativo, la investigación no describe población, con una **muestra** de seis mujeres, se valió de la **técnica** de entrevista, el **instrumento** que le permitió recopilar los datos fue la ficha de entrevista semiestructurado. De la interpretación de los **hallazgos** concluyó, que, luego de la culminación del proceso de consultoría, el empoderamiento y la identificación de acciones que motivan la violencia a las mujeres, cambió la forma de ver las relaciones con los del género masculino y como estos se desempeñan dentro de la sociedad, así como las percepciones estereotipadas sobre cuestiones de igualdad, que a su vez puede cambiar la forma en que toda la sociedad se posiciona en cuestiones de género.

Paralelo a ello, Ossa (2019). Puso en marcha su indagación de enfoque cualitativo, investigación de **tipo práctica**, **diseño** no experimental, para el universo de estudio consideró al personal de salud de los tres municipios de Antioquia, con una **muestra** de 57 trabajadores de salud, las **técnicas** que utilizó fue la revisión documental y la entrevista, con los **instrumentos**, de análisis de

acervo documentario de casos y guía de entrevista, respectivamente. **Concluyó** que: Las evidencias conllevaron a identificar una amplia divergencia entre la forma como se desarrolla la atención de las víctimas comparando con las políticas y lineamientos legislativos como documentos de orientación. Del mismo modo, se identificó barreras para garantizar de forma adecuada y oportuna el tratamiento, rehabilitación, protección y restitución de derechos de las víctimas. También evidenció, en otras formas de mal atención, la revictimización y las dificultades a lo que se enfrenta la entidad para garantizar el acceso de una atención integral para territorios rurales.

Por otra parte, Miranda et al. (2020), realizó una indagación tipo aplicada, hizo uso del modelo descriptivo e inferencial, con **diseño** de indagación no experimental, una **población** de 56 722 menores de edad de entre 0 a 19 años de edad, con una **muestra** de 1 232 casos de violencia sexual, utilizó la **técnica** de análisis de datos suministrado por la Secretaría de Salud Municipal de Petrolina, el **instrumento** fue el análisis de Notificación Formulario de Violencia Interpersonal/Autodirigida. Llegaron a la siguiente **conclusión**: La mayor incidencia de violencia sexual y los componentes asociados manifiestan la urgencia de estandarizar normas y acciones humanizadas formando un tejido integrado de servicios asistenciales de salud y demás entidades públicas con el propósito de socorrer y salvaguardar la integridad de los niños y adolescentes.

En el medio **nacional**, se encontraron a: López (2022), desarrolló su investigación utilizando la perspectiva cuantitativa, **tipo** aplicada, descriptivo – inferencial, **diseño** no-experimental, población – **muestral** constituida por 15 servidores, la **técnica** que consideró fue la encuesta y la observación, y los instrumentos que le permitió recopilar los datos fue el cuestionario y la guía de observación, respectivamente. **Concluyó** que el 66.7% de los funcionarios públicos concordaron que el principio de intervención inmediata y oportuna es regular en el CEM Comisaria Independencia, en tanto el 20 % de los funcionarios públicos manifestaron que es bajo, y el 13.3% de los restantes indicaron que es bueno.

Así también, Hallasi (2021), estableció en su indagación de tipo aplicada, utilizó enfoque numérico, el **método** deductivo, de acuerdo al **diseño** no requirió de experimento, descriptivo-asociativo, presentó un universo de 344 usuarios, con un tamaño de **muestra** de 112 usuarios, se recolectaron los datos a través de la encuesta y el cuestionario. Concluyéndose que la satisfacción del usuario es alta en 72.3%; la misma que tiene una relación positiva alta con la calidad de servicio, a un nivel de confianza del 95%, con un coeficiente de $\rho=0,654$; demostrando que, a mayor o menor calidad de servicio, evidenció en mayor o menos satisfacción del usuario respectivamente en el Centro de Emergencia Mujer Puno.

Además, Álvarez (2020), en su indagación de **tipo** básica, nivel de regresión ordinal, de **enfoque** numérico, de acuerdo al **diseño** no requirió de experimento, no especifica población, con una cantidad **muestral** de 70 usuarios, la **técnica** que consideró fue la encuesta y el **instrumento** que se usó para la recopilar los datos fue el cuestionario que estuvo conformado por 40 interrogantes en las dos variables, considerando la escala de Likert. **Concluyó**, que, la calidad de servicio no incide en forma significativa en la satisfacción del usuario en el CEM de la comisaria de Puente Piedra, 2019; hallazgo que es demostrada por que $p: 0.813$ es mayor a 0.05, que reafirma que la incidencia no es significativa y por ello se acepta la hipótesis nula.

Siguiendo con, Llanto (2021), realizó una investigación **tipo** aplicada, de **diseño** transversal, retrospectivo y prospectivo, consideró una población **muestral** de 13 niños/niñas, se valió de la **técnica** de interpretación de documentos, como **instrumento** la ficha de evaluación psicológica, **Concluyó** que hay impacto positivo de la asistencia psicológica en la red integral de amparo de los niños, niñas y adolescentes que pasaron por daños y traumas a causa de violencia sexual, verificado con la prueba estadística Chi cuadrado de $X^2=20.289$, con un punto crítico de 7.81, y un nivel de significancia o $p=0.0419$; para un margen de error permitido (alfa = 0.05).

Por su parte, Herrera (2020), realizó una **indagación** aplicada, a través de un **diseño** que no requirió experimento y la que también fue correlacional, no

describió población, trabajó con tamaño de **muestra** de 94 usuarias, la **técnica** que aplicó fue la encuesta, valiéndose del cuestionario como **instrumento** para ambas variables. **Concluyó**, que, las medidas de protección se relacionan significativamente con la satisfacción de las usuarias en el Centro de Emergencia Mujer Tarapoto, como demostró el cálculo de Rho Spearman, siendo esta 0.355, determinando una correlación positiva baja.

En el contexto **regional** se encontró investigaciones como el de Villanueva (2020), quien puso en marcha una investigación de **tipo** aplicada, **estructura investigativa** no experimental, nivel descriptivo correlacional, constituida por una población de estudio de 260 usuarias que fueron atendidos en el CEM Mariscal Cáceres, consideró como muestra 26 usuarias, escogidas en un muestreo no probabilístico intencional, la **técnica** que permitió recabar información fue la entrevista y la encuesta, los **instrumentos** la guía de entrevista y dos cuestionarios. De acuerdo a los resultados **concluyó** que existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus usuarias en el CEM Mariscal Cáceres – Juanjuí, 2019.

Finalmente, Pintado (2020), ejecutó su investigación de tipo aplicada, estructura investigativa no experimental, la población fue muestral estando conformada por 9 abogados independientes y 11 colaboradores de la entidad, la **técnica** fue la encuesta, el **instrumento** el cuestionario. **Concluyó**, que, el nivel de implicancia de las políticas públicas en el CEM Tarapoto, 2019., es regular en un 35%, es bueno en 35% y malo 30% de acuerdo a la valoración de los colaboradores. Por tanto, la hipótesis se aceptó, que suponía que el nivel de implicancia de políticas públicas del MIMP en el CEM Tarapoto, 2019; es bueno.

Para la primera variable de estudio, **atención oportuna**, encontré varios autores, como, Sosa (2015) define la atención oportuna como un subconjunto de premisas básicas del servicio, que cumplan los estándares de la norma, así mismo se refiere a una estrategia para alcanzar la satisfacción del usuario. Por su parte, Kotler & Armstrong (2013) indican que la atención oportuna se define como un servicio sin ningún error o defecto, y si agregamos el término calidad comprometemos maximizar el valor del significado, porque debe orientarse a

generar valor y satisfacción en el usuario. Es así que, Koontz & Wehrich (2013) aseguran que la calidad en la atención es la calificación favorable de una operación que retribuye un beneficio y tiene por objetivo suplir una necesidad. Mientras, Luna (2012) sostiene que la atención oportuna lo determina el usuario, de acuerdo a las apreciaciones y el cumplimiento de sus expectativas. En ese sentido, Cantú (2011) conceptualiza a la atención oportuna como al grupo de características propias del servicio para cubrir vacíos o brechas de insatisfacción respecto a calidad, tiempo y recursos.

Las atenciones en los servicios prestados por el Estado se consideran oportunos y de calidad por las siguientes características: Alto nivel de profesionalismo, administración eficiente de recursos, usuarios seguros ante riesgo sociales, usuarios complacidos y buenos efectos en la salud pública (Racoveanu, 1995).

La **atención oportuna en salud** se caracteriza por basarse en una filosofía donde el resultado es la suma de las partes, es decir que considera aspectos sociales, emocionales y culturales del individuo; se cimienta por la disposición a servir y la planificación que debe sustentar el accionar de cada profesional en los procesos que realiza, la atención oportuna no es un suceso improvisado, sino una estrategia premeditada, con intenciones de salvaguardar los intereses del ciudadano (Capetillo, 2014).

Por ello, la **atención oportuna** es importante cuando está centrada en el individuo, presenta muchas supremacías, tales como niveles altos en la seguridad de la atención, mayor entendimiento y adherencia de los tratamientos, una comunicación asertiva entre los profesionales, la víctima y entorno familiar (Díaz, 2017). El **objetivo de la atención oportuna** es que las personas accedan al servicio; sin trabas burocráticas y en cuanto se avala un entorno humano y físico, que da lugar a la calidez y calidad del trato (Fernández, 2017).

La atención oportuna compone una obligación de las y los profesionales del servicio; en ese sentido, los profesionales deben intervenir de acuerdo a la premura o peligro detectado para la integridad de la persona afectada. Que se sustenta en las siguientes **dimensiones: Admisión**, proceso en el cual el

profesional encargado tiene la primera interacción con la víctima, donde identifica la razón de la consulta, asimismo escucha el testimonio del mismo y tras un análisis determinan si el suceso implica violencia familiar o sexual, para lo cual registra sus datos para luego derivarlo a atención básica y determina la gravedad de lo acontecido. La admisión es el primer proceso de atención donde el profesional encargado tiene que tener el tacto para dirigirse a los usuarios, el admisionista tiene que valerse de habilidades sociales para que el usuario se sienta acogido, protegido y salvaguardado sus derechos. Los indicadores que permitieron medir esta dimensión son: Identificación correcta del tipo de violencia, registro de datos adecuadamente, interés por el caso, sentido de importancia para el caso y atención satisfactoria (Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, 2016).

Atención básica, en esta etapa la persona afectada recibe la primera intervención profesional a través de estrategias enfocadas a orientar, contener, medir la situación de vulnerabilidad y ayudar a su inmediata protección. Los profesionales idóneos en esta etapa de la atención son profesionales de psicología y trabajador(a) social, con educación continua en temas de enfoque de género, violencia sexual o familiar y técnicas de abordaje en escenarios de crisis. La atención básica es donde el profesional recibe el testimonio, es importante prestar atención para que el usuario se sienta escuchado y el profesional registre cada detalle del caso, además, el profesional debe estar libre de suposiciones e hipótesis que malinterpreten la versión del usuario. Se consideró los siguientes indicadores: ayuda inmediata, primera entrevista, la víctima se sintió escuchada, se facilitó información y orientación especializada, y valoración de riesgo efectivo (Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, 2016).

Atención especializada, es la intervención psicológica, legal y asistencia social por profesionales competitivos del CEM, con el propósito de sumar esfuerzos para el amparo, recuperación, justicia justa y mejorar las relaciones socio familiares de la persona afectada o víctima. Es importante el accionar oportuno de los profesionales del Estado para que la víctima pueda restablecerse psicológicamente y pueda reinsertarse en la sociedad, el acompañamiento legal

también es relevante para las personas que carecen de una formación académica, el trabajo es arduo en cuanto a la asistencia del trabajador social, puesto que tiene la responsabilidad de devolverle la confianza con su entorno. Por lo que tomé como indicadores: la asistencia psicológica, atención humanizada, acompañamiento durante el proceso legal, coordinación con entidades de justicia, y coordinación con la familia (Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, 2016).

Seguimiento y evaluación, serie de actividades sujetas a evaluar los casos de manera continua, para ello, los profesionales del CEM se organizan en equipos de trabajo para revisar los casos en un periodo mensual. Las fichas se revisan de acuerdo al orden de ingreso al servicio. En los casos de alta vulnerabilidad, se evalúan las estrategias para actuar en protección y recuperación de la víctima, así como el progreso del proceso judicial de cada usuario o víctima. El personal técnico debe dar prioridad la reinserción de la usuaria, en algunas oportunidades de alto riesgo es necesario la visita a la usuaria, con el fin de verificar la protección de la persona. Respecto a la evaluación, el profesional anota en la ficha del registro del caso, los objetivos a alcanzar, las estrategias a aplicar y la ruta de acción con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Para ello consideraré como indicadores: Al seguimiento de actividad continua, la víctima se siente protegido y la víctima logra superar su trauma (Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, 2016).

En tanto para la segunda variable, **satisfacción del usuario**, se encontró las siguientes definiciones: Para el PCM (2019), es el cumplimiento de expectativas de las personas, en cuanto a los bienes y servicios atendidos para cubrir sus necesidades. Por otro lado, Calva (2009), sugiere la satisfacción como el sentir, el por qué o modo con que se aplaca y responde en su totalidad un reclamo, un sentir o una razón contraria; estar satisfecho es cuando nos sentimos contentos o simplemente complacidos.

Así también, Hernández (2011), definió que la satisfacción es un estado mental del usuario o cliente que simboliza sus respuestas cognitivas, físicas y emocionales ante la expectativa de cubrir una necesidad o el saber de una

información, este estado en la mayoría de las veces es un constructo y proceso de evaluación constante, puesto que se contrarresta los objetivos y anhelos con las metas alcanzadas. Es así que, Rey (2000), conceptualiza como el conjunto de sentimientos de placer y sensaciones, como desilusión en el que se encuentra una persona, generalmente a efecto de comparar el bien o servicio percibido ante las expectativas recibidas en la atención.

Por ello, la importancia recae en cinco principios, por las que la satisfacción del usuario debe ser piedra angular para la entidad: Es una ventaja para estar informado si un usuario volverá para el servicio, es una premisa diferencial respecto al servicio de las demás entidades, la satisfacción del usuario es relevante para que éste recomiende a las demás personas que atraviesa la misma necesidad, incrementando estas de boca a boca y te ayuda a la retención de usuarios (Questionpro, 2020).

Finalmente, tomaré la teoría de Kotler y Armstrong (2008), la satisfacción es la consecuencia al valor que el usuario o cliente público estimó a un determinado servicio; por lo que el ciudadano compara su expectativa con la realidad, lo que sujeto a su estado de ánimo determina la valoración final, e ahí la importancia de la primera impresión y la atención de calidad efectuada.

En cuanto a las **dimensiones: Calidad funcional percibida**: Se refiere al cómo se presta el servicio, en esta dimensión el usuario evalúa el proceso, es más observador y espera que el servicio se cumpla de acuerdo a la norma o estándares que considera que se debe de dar, pues el cómo compone la estrategia de hacer llegar un bien o servicio de manera óptima profesionalmente posible. Para medir esta dimensión consideré los siguientes indicadores: solución de quejas y dudas, servicio a recibir, el profesional conoce los intereses y necesidades de los usuarios, y seguridad en los trámites. (Mejías & Manrique, 2011).

Calidad técnica percibida: Se refiere al que recibe, en esta dimensión el usuario evalúa las características del bien o servicio recibido, siendo objetivo, si realmente cubre la necesidad que lo motivó llegar a la entidad u organización,

por ello consideré como indicadores: la calidad en los servicios, mejoras en el servicio, expectativas satisfechas, y acompañamiento en los trámites y procesos judiciales (Mejías & Manrique, 2011).

Valor del servicio: Consiste en determinar si el importe económico, los recursos y el tiempo utilizado por el usuario y el tiempo que demoró el proceso es justificable para dar crédito, el usuario toma un rol significativo, siendo juez por excelencia para dar sustento a lo invertido o descalificar el servicio; los indicadores que me permitirán medir el valor del servicio que es el gasto incurrido en los procesos judiciales, problemas o inconvenientes con los servicios, trato del personal, y velocidad en los trámites (Mejías & Manrique, 2011).

Confianza: Premisa subjetiva que otorga el usuario o cliente público a una entidad por el servicio recibido, del mismo modo ceder la confianza a una compañía o entidad estatal se refleja si éstos recomiendan o no el servicio, así también, si comentan positivamente del servicio el cual valoraron existirá mayor probabilidad de atraer o diseminar a los usuarios que planeaban asistir (Mejías & Manrique, 2011).

Expectativas: Es el valor referencial de los atributos y beneficios que supone cuenta el bien o servicio, de igual modo, es adelantarse de lo que puede llegar a ser en términos de características físicas, trato de las personas, valor económico, funcionalidad del bien o servicio; que al efectuarse la atención se enfrentará a la realidad y validará su idea previa (Mejías & Manrique, 2011).

La investigación se fundamenta en el **enfoque de creación de valor público**, toda vez que buscó demostrar que la atención oportuna es relevante para generar confianza y satisfacción en el usuario. La administración pública siempre es socavada por una ciudadanía que esta disconforme con el servicio que recibe, las instituciones del Estado no solo tienen la desventaja de contar con una fuerza laboral poca calificada, sino también no disponen de recursos económicos y materiales para responder las demandas de la población. Por ello es importante que la gestión pública se desenvuelva con un enfoque de generar valor público

satisfaciendo las premuras y necesidades de las comunidades y el ciudadano de manera oportuna.

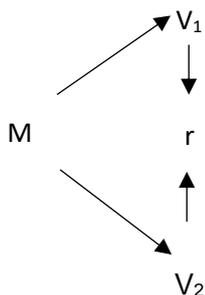
Por ello también, los funcionarios y servidores públicos deben ser aquellas personas que ingresan bajo los parámetros de la Ley SERVIR, en el supuesto que son profesionales cabalmente competitivas, no solo de conocimiento, sino que actúan con intenciones de hacer el bien a los demás, donde los ciudadanos al ser clientes públicos siempre generen comentarios constructivos de las instituciones del Estado, la creación de valor público no solo se construye con el capital humano, también con recursos de calidad y una ejecución del gasto responsable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio. Se basó en un tipo de investigación básica, se recogió los conocimientos respecto a un tema específico, se abordó a través de instrumentos que pudieron generar alternativas de solución (Cabezas, et al., 2018).

Diseño de la investigación. La investigación fue de tipo no experimental, por lo que pretendió describir dicha conducta de ambas variables, que fueron tomadas para estudiarlas posteriormente estableciendo la conexión que guardan las mismas. Ergo, no se manipuló las variables en sí. Basada en un nivel descriptiva correlacional, que estableció la relación entre ambas variables.



Dónde:

M = 59 víctimas de violencia sexual

V₁ = Atención oportuna

V₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización.

Seguidamente se presenta la determinación de variables, la parte conceptual y cuadro de operacionalización de las mismas se puede contemplar en el anexo:

Variable (V1). Atención oportuna

Variable 2 (V2). Satisfacción del usuario

3.3. Población y muestra

Población. Este trabajo tuvo como población, las víctimas de violencia sexual en sus diferentes modalidades atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota durante el año 2021. Fueron estas 59 víctimas.

Criterios de Inclusión. Se evaluó la correspondencia que se da entre la atención oportuna y satisfacción del usuario, se tomó en cuenta que fueron los atendidos en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota durante el año 2021.

Criterios de Exclusión. Se excluyó valorar a las víctimas de violencia sexual en sus diferentes modalidades atendidas fuera del período 2021 en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota.

Muestra.

Se consideró trabajar con 59 víctimas de violencia sexual en sus diferentes modalidades, atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota durante el año 2021 (Fuente: CEM Comisaría Picota - Admisión 2021).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Considerando el abanico de técnicas, se determinó abordar la investigación con la técnica de la encuesta, que permitió cumplir con dicha finalidad de recopilar datos sobre la atención oportuna y la satisfacción del usuario de violencia sexual en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.

Instrumento.

Se empleó dos cuestionarios como instrumentos para recoger los datos, ambos estaban estructurados y estandarizados, se tuvo en cuenta una pregunta por cada indicador. El primer cuestionario es sobre la V1: atención oportuna, comprende 20 preguntas integradas en cuatro dimensiones; el segundo cuestionario es sobre la V2: la satisfacción del usuario, comprende 20 preguntas integradas en cinco dimensiones, como se evidencia en la siguiente tabla; el cuestionario atención oportuna es elaboración propia y el cuestionario satisfacción del usuario es adaptado de Mejías & Manrique (2011):

Tabla

Detalle de los instrumentos

Cuestionario	Dimensiones	Ítems	Cantidad
	Admisión	1,2,3,4,5	5
1. Atención oportuna	Atención básica	6,7,8,9,10	5
	Atención especializada	11,12,13,14,15	5
	Seguimiento y evaluación	16,17,18,19,20	5
2.Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	1,2,3,4	4
		5,6,7,8	4
	Calidad técnica percibida	9,10,11,12	4
	Valor percibido	13,14,15,16	4
	Confianza	17,18,19,20	4
	Expectativas		

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas del presente informe.

Para medir el nivel en cada variable, los cuestionarios respondieron a una escala ordinal de tres valoraciones, tuvo como calificación desde 1 a 3, como se define a continuación:

Escala de valoración para la métrica de la variable atención oportuna:

Escala de valoración	
Mala	1
Regular	2
Buena	3

Escala de valoración para la métrica de la variable satisfacción del usuario:

Escala de valoración	
Insatisfecho	1
Indiferente	2
Satisfecho	3

Validez. Los cuestionarios fueron revisados por tres expertos, los que examinaron la coherencia, la cohesión y la morfología de cada pregunta, de acuerdo a las premisas de evaluación que contempla la Universidad César Vallejo, el resultado arrojó un promedio de 4.77 para la variable atención oportuna, que representa el 95.40% de concordancia entre expertos; respecto a la satisfacción del usuario, resultó un promedio de 4.70, que engloba el 94.00% de concordancia entre expertos. En unanimidad entre expertos; garantizan la efectividad en la aplicación del instrumento.

Tabla

Resultado de validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del Experto
Atención oportuna	1	Metodólogo	4,9	Es aplicable
	2	Especialista	4,7	Adecuado para aplicarse
	3	Especialista	4,7	Adecuado para aplicarse
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4,9	Es aplicable
	2	Especialista	4,6	Adecuado para aplicarse
	3	Especialista	4,6	Adecuado para aplicarse

Fuente: Ficha de validación de expertos.

Confiabilidad. Para determinar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto, los datos obtenidos mostraron un alcance o la percepción de los encuestados, para ello se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, el cual resultó para el cuestionario de atención oportuna 0.855 y para el cuestionario de satisfacción del usuario 0.781, del cual se afirma que los cuestionarios poseen una credibilidad “alta” de acuerdo al juicio de (Ruiz, 2002), pues los valores alcanzados se ubican dentro de los rangos establecidos.

Tabla*Confiabilidad del cuestionario atención oportuna*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Fuente: Base de datos de encuestas en SPSS v26

Confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Fuente: Base de datos de encuestas en SPSS v26

Confiabilidad de los cuestionarios de acuerdo a los N° de ítems

Variable	N° de ítems	Confiabilidad
Atención oportuna	20	0.855
Satisfacción del usuario	20	0.781

Fuente: Base de datos procesado en SPSS26.

3.5. Procedimiento

Se elaboró un instrumento para cada variable para la recopilar los datos. Posteriormente se dio la validación ante los expertos y se determinó su credibilidad a base del Alfa de Cronbach, se continuó presentando la solicitud de consentimiento para la realización de la investigación y así autorizar la recolección de datos, procediendo a encuestar a las víctimas, que estuvo comprendido por aquellos que iniciaron la asistencia el año 2021.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron tabulados en el programa excel SPSS IBM STAT versión 26, la muestra fue de 59 víctimas, por lo que fue mayor a 50 elementos de estudio, por ello se esgrimió los indicadores determinados en los rangos derivado de la muestra normalidad Kolmogorov smirnov, en la que se obtuvo una significancia bilateral de 0.057 y 0.004 para las variables atención oportuna y satisfacción del usuario, respectivamente ($\text{sig} < 0.05$), respecto a una distribución no normal, por la significancia inferior de una de ellas, se utilizó la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Spearman para instaurar relaciones para las variables de estudio, junto con la asociación de las dimensiones.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Atención oportuna	0.113	59	0.057	0.970	59	0.970
Satisfacción del usuario	0.143	59	0.004	0.960	59	0.960

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Este coeficiente de correlación oscila de menos uno a uno, pasando por el cero, mostrando existencia de correlación directa o indirecta, 0 que significa una no correlación, la tabla se especifica a continuación:

Tabla

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado de correlación
-1	Indirecta grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Indirecta muy alta
-0.7 a -0.89	Indirecta alta
-0.4 a -0.69	Indirecta moderada
-0.2 a -0.39	Indirecta baja
-0.01 a -0.19	Indirecta muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Directa muy baja
0.2 a 0.39	Directa baja
0.4 a 0.69	Directa moderada
0.7 a 0.89	Directa alta
0.90 a 0.99	Directa muy alta
1	Directa grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2010).

3.7. Aspectos éticos

A continuación, se describe de acuerdo a los 04 principios básicos al Código de Ética en Investigación (2020):

Autonomía. Se contó con la colaboración voluntaria de los usuarios, quienes mostraron disposición de tiempo, para la resolución del instrumento toda vez que se explicó el objetivo de la investigación.

Beneficencia. La investigación beneficiará a los usuarios con la generación de información al Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Picota para una mejora con la aplicación de estrategias en base al resultado de la investigación para la atención a las víctimas de violencia.

Justicia. Se consideró a todas las víctimas de violencia sexual del año 2021 atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, más no se excluyó por criterios de raza, credo, filosofía, jurisdicción, educación ni nivel socioeconómico. Accediendo todos los usuarios de forma equitativa a ser parte de la investigación.

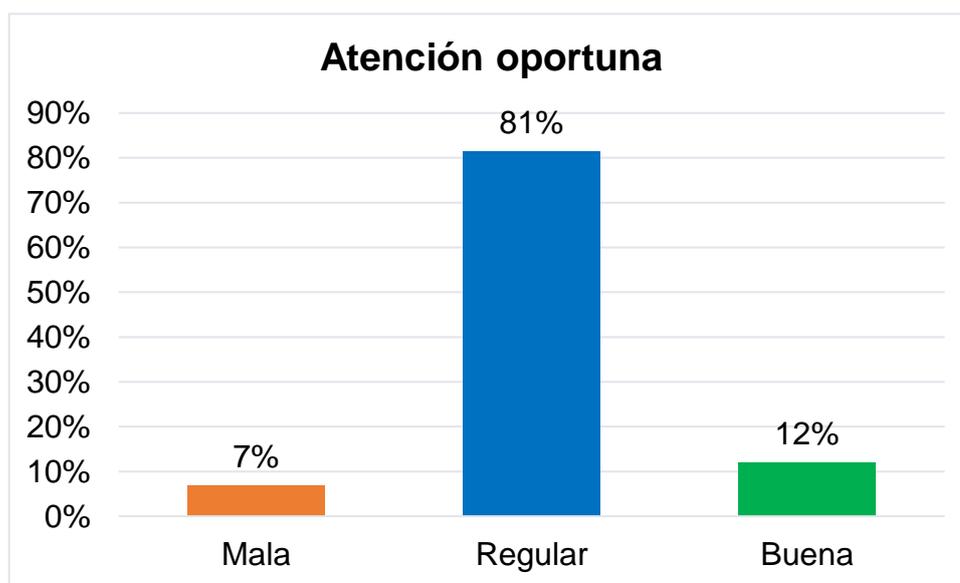
No maleficencia. La investigación se torna a la intervención psicológica del usuario, por lo que se tuvo mayor cuidado para entablar comunicación y cuidar de su integridad emocional y física, así como la no revictimización de las víctimas.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos

Figura 1

Nivel de atención oportuna



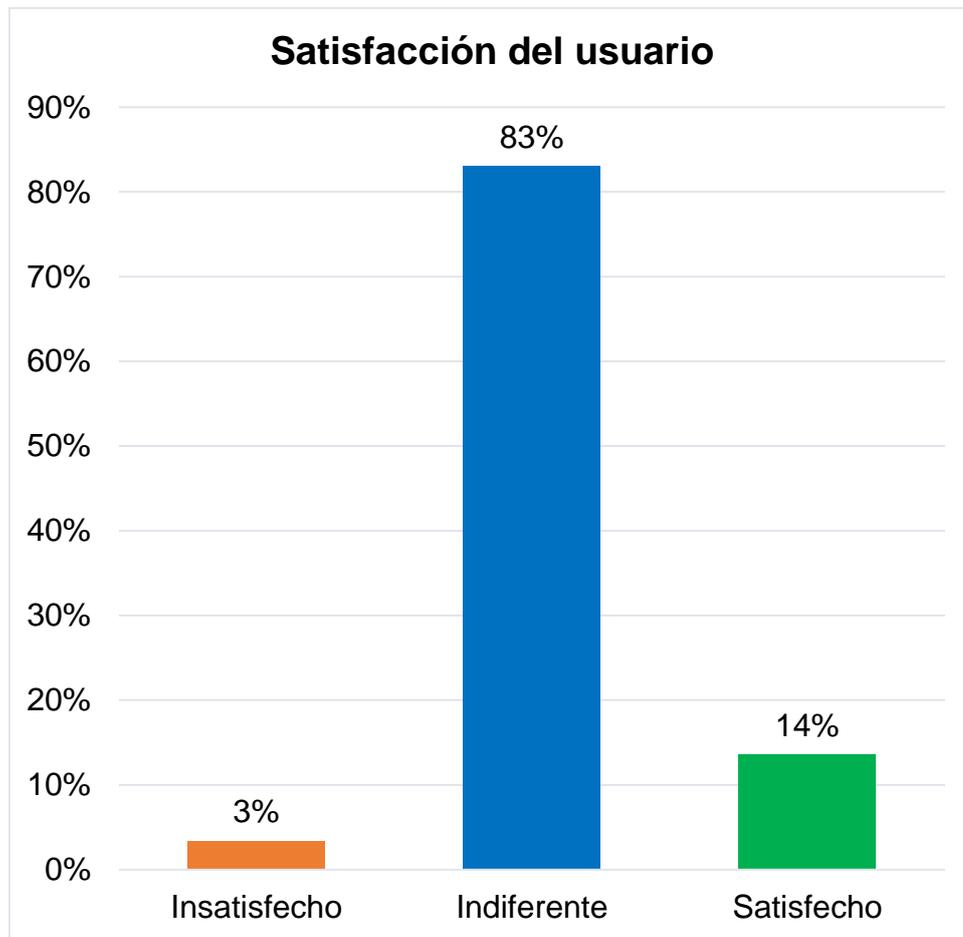
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Se identifica que el nivel de atención oportuna calificado por los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota es regular en un 81 %, calificada como buena en un 12% y 7% calificada como una atención oportuna de nivel mala.

Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Se contempla que el nivel de satisfacción del usuario calificado por los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota es indiferente en un 83 %, calificada como satisfecho en un 14% y el 3% califica como insatisfecho.

Tabla 1

Relación de las dimensiones de la variable atención oportuna y la variable satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		
		Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	Admisión	,496**	,000	59
	Atención básica	,364**	,005	59
	Atención especializada	,431**	,001	59
	Seguimiento y evaluación	,589**	,000	59

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla muestra una significancia promedio de 0.001, por lo que al ser menor a 0.010, se afirma la existencia de relación entre las dimensiones de la variable atención oportuna y la variable satisfacción del usuario, a un nivel de confianza del 99%, tomando una correlación directa baja y directa moderada según el coeficiente de correlación Rho de Spearman; puesto que se encuentran en el rango 0.20 a 0.39 y 0.4 a 0.69 respectivamente.

Objetivo general

Tabla 2

Relación entre atención oportuna y satisfacción del usuario

			Atención oportuna	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Atención oportuna	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Sí existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario a un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia bilateral del 0.00 encontrándose por debajo del nivel 0.01; con una correlación directa moderada de 0.643, de acuerdo al rango 0.40 – 0.69 que establece el coeficiente de correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

Concerniente al primer objetivo específico, al identificar el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. Se encontró que el nivel de atención oportuna es regular en un 81 %, calificada como buena en un 12% y 7% calificada como una atención oportuna de nivel mala. De lo cual se puede inferir que la atención oportuna no está siendo prestada en su totalidad, por la que algunas actividades de atención básica o especializada, como la intervención psicológica o la orientación en materia legal tendrían algunas deficiencias básicamente por el tema burocrático. De acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis planteada, en la cual consideré que el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021, es regular. Los resultados son similares a la de Ossa (2019), quien sostiene que existe una amplia divergencia entre la forma como se desarrolla la atención de las víctimas comparando con las políticas y lineamientos legislativos, por lo que no hay concordancia de lo establecido en procedimientos a lo puesta en práctica; comparando los resultados, estoy de acuerdo en que los lineamientos establecidos no garantizan la atención oportuna, la atención oportuna se concreta con la combinación del factor humano y los lineamientos y políticas de atención. Así también, los resultados son parecidos al de López (2022), quien concluye que la atención oportuna se da regularmente en un 66.7% en el CEM Comisaria Independencia; de ello se infiere que el nivel regular de atención oportuna que se da en ambos CEM, no es por el colaborador, más bien se infiere por los procedimientos y normas establecidas. Ante lo expuesto, es crucial que la atención oportuna sea realizada con compromiso y voluntad de servicio, para que los usuarios superen sus expectativas en cuanto a ser escuchados y atendidos en el tiempo razonable, aunque muchas veces la atención judicial es la que entorpece la resolución de los casos, por la burocracia que direcciona la gestión pública.

Respecto al segundo objetivo específico, al analizar el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. Se encontró que el nivel de satisfacción del usuario es indiferente en un 83 %, satisfecho en un 14% y el 3% considera

insatisfecho. Significa que el usuario no cubre sus expectativas frente a la atención que recibe, de lo que se infiere, que el personal hace su trabajo, pero los procedimientos exhaustivos están obstruyendo la resolución de casos oportunamente, entre otros factores como la distancia de los usuarios al Centro de Emergencia Mujer y deficiencias en la logística. Se corroboró los resultados, se rechaza la hipótesis planteada, puesto que consideré que el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021, era insatisfecho, y se acepta que la satisfacción del usuario es indiferente. Los resultados son semejantes a la de Sitfose (2020), quien establece que, si bien los usuarios de los servicios estaban generalmente satisfechos con los servicios prestados, algunos veían el proceso de alternativas de resolución de disputas como una imposición, no estaban del todo satisfechos; respecto al resultado de Sitfose (2020), estoy de acuerdo que la satisfacción del usuario no es plena, siempre hay vacíos o no se cumple las expectativas en su totalidad, esta situación no pasa solo en Perú, también acontece en otros lugares del mundo, como en Ghana. Por otro lado, los resultados son opuestos a Hallasi (2021), quien establece que la satisfacción del usuario es alta en 72.3% en el Centro de Emergencia Mujer Puno, de ello se entiende, que la satisfacción del usuario es diferente en cada zona geográfica, diferente en cada contexto, va depender del colaborador comprometido y la disposición de servicio. De lo descrito líneas arriba, la satisfacción del usuario es un indicador de la gestión pública donde permite medir de manera certera el trabajo que vienen haciendo las entidades del Estado en favor de la población y grupos vulnerables. Una satisfacción del usuario en mayores proporciones indiferente o malo es un llamado de atención para reestructurar planes y mejorar urgentemente.

Respecto al tercer objetivo específico, al establecer la relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. Se obtuvo como resultado, que sí existe relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman moderada en la mayoría de ellos, siendo 0.496 para la dimensión

admisión, 0.364 para la dimensión atención básica, 0.431 atención especializada, y 0.589 para la dimensión seguimiento y evaluación. Lo que en otras palabras nos quiere decir, es que los esfuerzos que se haga en cada proceso de la atención oportuna se verán reflejada en la satisfacción del usuario. Para ello, la admisión debe desarrollarse con empatía, la atención básica y especializada con mayor profesionalismo e intención de ayudar al margen de las trabas que establezca los procedimientos, y el seguimiento y la evaluación debe cumplirse a cabalidad para mejorar continuamente y ver el progreso de la recuperación de la víctima. Se corroboró la hipótesis, se acepta que sí existe relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021. Los resultados son parecidos al de Llanto (2021), quien determina, que hay impacto positivo de la asistencia psicológica en la red integral de protección de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, lo que nos da a entender que el tratamiento psicológico es vital para la recuperación de la víctima; comparando la presente investigación con la investigación de Llanto (2021), se confirma la relación de las dimensiones de atención oportuna con la satisfacción del usuario, las intervenciones básica y especializada que realizan los psicólogos del CEM Comisaría Picota dan resultados favorables, lo que demora el desarrollo del proceso son los temas legales. Los procedimientos de atención oportuna deben ser analizadas de manera individual, para diagnosticar las debilidades y fortalezas de cada una de ellas, de esa manera realizar cambios relacionados a la atención profesional, procedimientos simplificados y coordinación para generar confianza en el usuario.

Finalmente, respecto al objetivo general, al determinar la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. Se encontró como resultado que sí existe relación entre las variables, a un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia bilateral del 0.00 encontrándose por debajo del nivel 0.01; con una correlación directa moderada de 0.643, según el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que la atención oportuna tiene parte en el nivel de satisfacción del usuario, por ello

es necesario potenciar la atención oportuna con estrategias orientadas a las relaciones humanas, de manera que el personal realice sus funciones con mayor eficiencia, empatía y eficacia. Se corroboró la hipótesis planteada, de la cual se acepta la hipótesis, puesto que sí existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota - 2021. Los resultados son opuestos a Álvarez (2020), quien determina que la calidad de servicio no incide en forma significativa en la satisfacción del usuario en el CEM de la Comisaria de Puente Piedra – 2019; se infiere que los resultados son opuestos por el nivel de confiabilidad que arrojó el cuestionario satisfacción del usuario de Álvarez (2020), que registró 0.576. Por otro lado, la realidad de cada entidad es distinta, de acuerdo a las relaciones laborales, valores de los colaboradores y nivel cultural de los usuarios. De lo argumentado, la atención oportuna debe ser una prioridad en la atención de casos de violencia en todas sus formas, de ella depende que el caso sea resuelto en un tiempo prudente, también depende que la víctima haga la denuncia en las primeras 24 horas del suceso (flagrancia) o en el mejor de los casos antes que se concrete la agresión. Además, para que el usuario este satisfecho con el servicio, va depender de la denuncia e información oportuna que facilita a los profesionales del Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Picota, y la importancia que estos conceden al caso.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Sí existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario, a un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia bilateral del 0.00 encontrándose por debajo del nivel 0.01; con una correlación directa moderada de 0.643, según el coeficiente de correlación de Spearman. Es decir; el nivel de utilización de acciones de la atención oportuna se verá reflejada en la satisfacción del usuario, a mayor interés por servir al usuario, se obtendrá niveles de satisfacción elevados.
- 6.2.** El nivel de atención oportuna es regular en un 81 %, es buena en un 12% y mala en 7%. Estos porcentajes nos permite comprender que la atención oportuna falta ser afianzada con procedimientos administrativos más flexibles, donde la burocracia ejercida por las instituciones legales debilita las acciones de atención básica y especializada que presta el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota; por otro lado, la víctima en muchas ocasiones denuncia el caso fuera de tiempo y la provincia de Picota no cuenta con servicios como cámara Gessel y médico legista por lo que también esto complica aún más el proceso de atención.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario es indiferente en un 83%, satisfecho en un 14% e insatisfecho en 3%. En otras palabras, la mayoría de usuarios no está de acuerdo con la calidad de servicio que recibe, no supera sus expectativas, no por la atención de los profesionales, sino por el sistema administrativo que lentifica los procesos, burocrático y centralizado en muchas situaciones.
- 6.4.** Sí existe relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman moderada en la mayoría de ellos, siendo 0.496 para la dimensión admisión, 0.364 para la dimensión atención básica, 0.431 atención especializada, y 0.589 para la dimensión seguimiento y evaluación. Quiere decir, que,

de fortalecer en cada proceso de la atención oportuna y trabajar responsablemente en cada proceso para alcanzar la meta establecida, se logrará alcanzar el objetivo supremo de bienestar y satisfacción en el usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota, realizar un diagnóstico situacional, para identificar sus debilidades y amenazas, las cuales deben ser formuladas en planes de mejora y considerar en el presupuesto del siguiente año, para ser solicitado de acuerdo a las necesidades encontradas.

- 7.2.** Al Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota, fortalecer las estrategias de promoción y comunicación a través de canales masivos como la radio, la tv y los paneles publicitarios sobre los servicios que presta la institución, para que la población denuncie oportunamente.

- 7.3.** Al Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota, evaluar de manera exhaustiva y psicológica al personal postulante a la institución, capacitar al profesional en temas vinculado a las relaciones laborales y atención al usuario buscando calidad y empatía con la víctima en cada caso, con el objetivo de superar las expectativas de servicio de los usuarios,

- 7.4.** Al Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota, programar visitas domiciliarias más frecuentes a las víctimas de violencia para generar confianza en el usuario, de ser necesario contratar a más trabajadores sociales y psicólogos para una atención más intencionada y guiada.

REFERENCIAS

- Álvarez, B. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41827>
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2021). *Violencia sexual y basada en género: mapa de ruta para su prevención y atención en América Latina y el Caribe*. División de Género y Diversidad. <http://dx.doi.org/10.18235/0003819>
- Bravo - Valenzuela, P. & Dois - Castellón, A. (2021). El usuario y el personal de salud: causas y soluciones para una relación asimétrica. CIPER ACADÉMICO. <https://www.ciperchile.cl/2021/03/11/el-usuario-y-el-personal-de-salud-causas-y-soluciones-para-una-relacion-asimetrica/>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf>
- Cabezas – Mejía, E., Andrade – Naranjo, D. & Torres – Santamaría, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Capetillo Ruiz, C., Hernández Pérez, B., Delgado Pérez, I., & García Morales, I. (2014). Evaluación de la calidad del proceso de atención de enfermería del paciente hospitalizado. *Medimay*, 6(1), 20-24. <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/29>
- Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota. (2021). *Acervo documentario*.

- Díaz, I. (2017). *La importancia de la atención médica centrada en la persona*. Revista Saludario. <https://www.saludario.com/la-importancia-de-la-atencion-centrada-en-la-persona/>
- Fernández, J. (2017). *El derecho a una atención digna, oportuna y de calidad en salud*. Revista TrendTIC. <https://www.trendtic.cl/2017/09/el-derecho-a-una-atencion-digna-oportuna-y-de-calidad-en-salud/>
- Gonzales, J. & Garrido, M. (2015). *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España - Validación del Sistema VioGen*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
- Hallasi, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16060>
- Hernandez – Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed.) México, DF, México: McGraw-Hill.
- Herrera, N. (2020). *Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45965>
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación, 7(11), 656. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11 ed.). México: Pearson Educación.

- López, J. (2022). *Gestión por procesos y la aplicación del principio de intervención inmediata y oportuna en el CEM Comisaria Independencia* [Maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79412>
- Llanto, R. (2021). *Eficacia de la intervención psicológica en el Sistema de Protección de los niños y niñas víctimas de violencia sexual en Huánuco* [Maestría en Sistema de Protección de los Derechos del Niño, Niñas y Adolescente frente a la Violencia, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6405>
- Luna, M. (2012). *Marketing estratégico*. Huacho, Perú: LunaGraf.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2016). *Guía de Atención Integral de los Centros de Emergencia Mujer*. <https://www.mimp.gob.pe/normatividad/normaspdf/server/php/files/rm-157-2016-mimp.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). *Portal estadístico Programa Nacional Aurora / Casos atendidos por los CEM según tipo de violencia – año 2020*. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/casos-atendidos-por-los-cem-segun-tipo-de-violencia-ano-2020/>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2022). *Más de 160 mil personas fueron atendidas por los Centros de Emergencia Mujer y el Servicio de Atención Urgente*. <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/579755-mas-de-160-mil-personas-fueron-atendidas-por-los-centros-de-emergencia-mujer-y-el-servicio-de-atencion>
- Miranda, M., Fernandes, F., Cavalcante, V., Melo, R., Meireles, R. (2020). *Violencia sexual contra niños y adolescentes: análisis de la predominancia y factores relacionados*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1136618>

- Mejías - Acosta, A. & Manrique - Chirkova, S. (2011). dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Moreno D. & Carrillo J., con base en el Publication manual of the American Psychological Association, 7th ed. (2019). *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación*. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf
- Ossa, D. (2019). *Análisis del proceso de atención integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual de la zona rural en tres municipios de Antioquia* [Tesis de maestría en salud pública, Universidad Nacional de Colombia]. <https://www.redalyc.org/journal/731/73150530003/movil/>
- Pintado, R. (2020). *Efectividad de políticas públicas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP mediante el CEM Tarapoto*, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47905/Pintado_RRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Questionpro. (2020). *¿Cuál es la importancia de la satisfacción del cliente?* <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Racoveanu, Nicolae T. & Staehr Johansen, Kirsten. (1995). Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. *Foro mundial de la salud* 1995; 16(2): 158-165 <https://apps.who.int/iris/handle/10665/53791>
- Raj, A., Singh, A., Silverman, JG., Bhan, N., Barker, KM. & McDougal, L. (2020). Libertad de movimiento y violencia sexual adolescente en la India. *Revista de Violencia Interpersonal*;37(1-2):NP925-NP943. doi: 10.1177/0886260520918583

Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006 -2019 – PCM/SGP (27 de febrero de 2019). *Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf

Rey – Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Universidad de Barcelona.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela. Fedupel

Sitsofe – Morhe, R. (2020): *Satisfacción del usuario con los servicios ADR prestados por la unidad de violencia doméstica y apoyo a las víctimas del servicio de policía de Ghana, Commonwealth Law*. Boletín, DOI: 10.1080/03050718.2020.1804418

Sosa, D. (2015). *Administración por calidad* (2 ed.). México: LIMUSA.

Stavraka, D. (2019). *Actitudes y percepciones de las mujeres que han sufrido violencia de género sobre el apoyo psicológico y social que les brindan los Centros de Orientación a la Mujer. El caso del Centro de Orientación de Kastoria* [Tesis doctoral, Universidad de Macedonia Occidental]. <https://dspace.uowm.gr/xmlui/handle/123456789/2114>

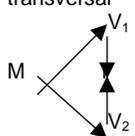
Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>

Villanueva, K. (2020). *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*.
http://lareferencia.redclara.net/vufind/Record/PE_340a01dde54223685dc0962f2af735c5

ANEXOS

Matriz de consistencia

Atención oportuna y satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>Existe relación entre la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021, es regular.</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021, es insatisfecho.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de la atención oportuna y la satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño de investigación. no experimental, de corte transversal</p>  <p>Dónde: M = Víctimas de violencia sexual V1= Atención oportuna V2= Satisfacción del usuario r = Relación entre variables</p>	<p>Población:</p> <p>Casos de violencia sexual atendidos en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota en el año 2021 (Total 59 casos).</p> <p>Muestra</p> <p>Número de casos de violencia sexual atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota en el año 2021 (Número de casos 59).</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Atención oportuna</td> <td>Admisión</td> </tr> <tr> <td>Atención básica</td> </tr> <tr> <td>Atención especializada</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento y evaluación</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Violencia sexual</td> <td>Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td>Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td>Valor percibido</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Atención oportuna	Admisión	Atención básica	Atención especializada	Seguimiento y evaluación	Violencia sexual	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor percibido	Confianza	Expectativas
Variables	Dimensiones															
Atención oportuna	Admisión															
	Atención básica															
	Atención especializada															
	Seguimiento y evaluación															
Violencia sexual	Calidad funcional percibida															
	Calidad técnica percibida															
	Valor percibido															
	Confianza															
	Expectativas															

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Atención oportuna	La atención oportuna e inmediata constituye un deber de las y los profesionales del servicio. En tal sentido, la intervención profesional debe realizarse de acuerdo a la urgencia o riesgo detectado para la integridad de la persona afectada (Guía de Atención Integral de los Centros "Emergencia Mujer", 2020).	Se aplicará un cuestionario a las víctimas de violencia sexual para recolectar información concerniente al nivel de atención que recibieron en el Centro de Emergencia Mujer.	Admisión	<ul style="list-style-type: none"> Identificación correcta del tipo de violencia. Registro de datos adecuadamente. Interés por el caso. Calificación del caso como importante. Atención satisfactoria. 	Ordinal
			Atención básica	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda inmediata. Primera entrevista. Se sintió escuchada. Información y orientación especializada. Valoración de riesgo efectivo. 	
			Atención Especializada	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia psicológica. Atención humanizada. Acompañamiento durante el proceso judicial. Coordinación con entidades de justicia. Coordinación con la familia. 	
			Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Visita a la víctima por el seguimiento del proceso. Asistencia adecuada. La víctima mejora sus relaciones con los demás. La víctima logra superar su trauma. Se soluciona el caso por la vía legal. 	
Satisfacción del usuario	Kotler y Armstrong (2003), para ellos, la satisfacción viene derivada tras una evaluación posterior al servicio y en función de las expectativas creadas con carácter previo a dicho servicio; es así como definen la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Se aplicará un cuestionario a las víctimas de violencia sexual para recolectar información concerniente al nivel de satisfacción que perciben durante el acompañamiento del Centro de Emergencia Mujer.	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> Solución de dudas y quejas. Servicio esperado. El personal conoce los intereses y necesidades de los usuarios. Seguridad en los trámites. 	Ordinal
			Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> Calidad en los servicios Mejoras en el servicio Expectativas satisfechas Acompañamiento en los trámites y procesos judiciales. 	
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> Gasto en los procesos judiciales Problemas o inconveniencia con los servicios. Trato del personal. Velocidad en los trámites. 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> Opinión de otras personas. La entidad tiene proyección a largo plazo La entidad se preocupa por las necesidades de los usuarios. Confianza en la entidad 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad a los servicios. El personal es claro en las explicaciones. El personal conoce de los servicios prestados. El personal es empático. 	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Atención oportuna

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de atención oportuna en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Picota.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 3, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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 y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Mala	1
Regular	2
Buena	3

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación		
		1	2	3
Dimensión Admisión				
01	¿Qué te parece el tipo de violencia encontrado en tu caso? (psicológico, físico, sexual o económica)			
02	¿Qué te parece el registro de tus datos personales y de los hechos de violencia?			
03	¿Qué te parece el interés que mostraron los profesionales del Centro de Emergencia Mujer en tu caso de violencia?			
04	¿Qué te parece la importancia que le dieron los profesionales a tu caso?			
05	¿Qué te parece la atención de los profesionales del Centro de Emergencia Mujer?			
Dimensión Atención básica				
06	¿Qué te parece la ayuda inmediata que recibiste por parte de los profesionales del Centro de Emergencia Mujer?			
07	¿Qué te parece la primera entrevista realizada por parte de los profesionales del Centro de Emergencia Mujer?			
08	¿Cómo calificas la capacidad de escucha prestada a tu caso?			
09	¿Qué te parece la información y orientación especializada dada a tu caso?			
10	¿Qué te parece la valoración de la gravedad que le dieron a tu caso?			
Dimensión Atención especializada				
11	¿Cómo califica usted la asistencia psicológica del profesional del Centro de Emergencia Mujer?			
12	¿Cómo calificas la atención humanizada frente a tu caso?			

13	¿Qué te parece el acompañamiento del abogado (a) durante el proceso judicial?			
14	¿Qué te parece la coordinación que tiene el Centro de Emergencia Mujer con la policía, la fiscalía y el poder judicial?			
15	¿Qué te parece la coordinación que tiene el Centro de Emergencia Mujer con tu familia?			
Dimensión Seguimiento y evaluación				
16	¿Qué te parece las visitas a tu casa como parte del seguimiento al proceso?			
17	¿Cómo calificas la asistencia del profesional del Centro de Emergencia Mujer?			
18	¿Qué te parece la relación con los miembros de tu familia y amigos?			
19	¿Cómo califica usted la superación del trauma que lo tocó vivir?			
20	¿Cómo califica la solución de tu caso por la vía legal?			

Cuestionario: Satisfacción del usuario

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario víctima de violencia sexual que fueron atendidos en el Centro de Emergencia Mujer Picota.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 3, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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 y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Insatisfecho	1
Indiferente	2
Satisfecho	3

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación		
		1	2	3
Dimensión Calidad funcional percibida				
01	¿Cómo te sientes frente a la solución de dudas sobre el proceso por parte del Centro de Emergencia Mujer?			
02	¿Cómo te sientes frente al servicio por parte del Centro de Emergencia Mujer?			
03	¿Cómo te sientes frente al cuidado de tus intereses y necesidades por parte de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer?			
04	¿Cómo te sientes frente a la seguridad de los trámites en el Centro de Emergencia Mujer?			
Dimensión Calidad técnica percibida				
05	¿Cómo te sientes frente al servicio de calidad que presta el Centro de Emergencia Mujer?			
06	¿Cómo te sientes frente a las mejoras en el servicio en el Centro de Emergencia Mujer?			
07	¿Cómo te sientes frente a las expectativas de servicio en el Centro de Emergencia Mujer?			
08	¿Cómo te sientes respecto al acompañamiento del abogado (a) en los trámites y procesos judiciales que realiza?			
Dimensión Valor percibido				
09	¿Cómo te sientes frente al gasto que realizas en el proceso judicial o citas en el Centro de Emergencia Mujer?			
10	¿Cómo te sientes frente a los inconvenientes y dificultades que tienen los servicios del Centro de Emergencia Mujer?			
11	¿Cómo te sientes frente al trato que muestran los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer?			

12	¿Cómo te sientes frente a la velocidad de los trámites por parte del Centro de Emergencia Mujer?			
Dimensión Confianza				
13	¿Cómo te sientes frente a la opinión de otras personas cuando se refieren al Centro de Emergencia Mujer?			
14	¿Cómo te sientes frente a la proyección a largo plazo del Centro de Emergencia Mujer?			
15	¿Cómo te sientes frente a la preocupación de tus necesidades por parte del Centro de Emergencia Mujer?			
16	¿Cómo te sientes frente a la confianza que imparte el Centro de Emergencia Mujer?			
Dimensión Expectativas				
17	¿Cómo te sientes frente a la accesibilidad a los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?			
18	¿Cómo te sientes frente a la explicación que dan los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer?			
19	¿Cómo te sientes frente al conocimiento que tienen los trabajadores del Centro de Emergencia sobre los servicios que prestan?			
20	¿Cómo te sientes frente al querer ayudar de parte los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer?			

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Julio Cesar Cappillo Torres
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto
Especialidad : Magíster en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario **Atención oportuna**
Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Atención oportuna					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Atención oportuna					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: Atención oportuna .					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	
PUNTAJE TOTAL					49	

(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: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.9**

Tarapoto 28 de Mayo de 2022


Lic. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres
REGUC Nº 07738
CLAD - PERÚ

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Julio Cesar Cappillo Torres
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Satisfacción del usuario**
 Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Satisfacción del usuario .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción del usuario .					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: Satisfacción del usuario .					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
PUNTAJE TOTAL						49

(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: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 28 de Mayo de 2022


 Lic. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres
 REGUC N° 07738
 CIAD - PERÚ



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : UCV
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Atención oportuna
 Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Atención oportuna.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Atención oportuna.					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: Atención oportuna.					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	
PUNTAJE TOTAL						47	

(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 adecuado para aplicarse en la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7


 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750

Tarapoto 19 de mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : UCV
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción del usuario.					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: Satisfacción del usuario.				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
PUNTAJE TOTAL					46	

(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 adecuado para aplicarse en la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 19 de mayo de 2022



.....
**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jorge Reátegui Reátegui
 Institución donde labora : EPG-UCV-Lima
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Atención oportuna
 Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Atención oportuna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Atención oportuna.					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: Atención oportuna.					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	
PUNTAJE TOTAL						47

(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 adecuado para aplicarse

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 19 de mayo de 2022



Dr. Jorge Reátegui Reátegui
 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 DNI: 41214847

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jorge Reátegui Reátegui
 Institución donde labora : EPG-UCV-Lima
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cárdenas Pérez, Juana María

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, 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: Satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción del usuario.					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: Satisfacción del usuario.					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	
PUNTAJE TOTAL						46

(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)

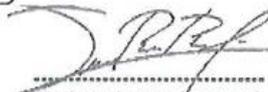
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento adecuado para aplicarse

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 19 de mayo de 2022



Dr. Jorge Reátegui Reátegui
 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 DNI: 41214847



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Picota, 16 de mayo del 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señora:

Lic. Juana María Cárdenas Pérez

Estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad
César Vallejo

Ciudad. –

Yo, Anitza Lizetty Gómez Paredes con DNI N°46867866, en mi calidad de representante del Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, con RUC 20512807411, autorizo a usted Lic. Juana María Cárdenas Pérez, con DNI N° 43866462 - estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública en modalidad virtual de la Universidad César Vallejo (Sede Tarapoto) a utilizar el nombre y la información necesaria y confidencial de la entidad para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis), titulado: **Atención oportuna y satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021**

Atentamente,

Abog. Anitza L. Gómez Paredes
Coordinadora (e) del CEM Comisaría Picota
DNI N° 46867866

Base de datos estadísticos

Variable Atención oportuna

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
4	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
6	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
7	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00
8	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00
9	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00
10	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00
11	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00
12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00
13	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00
14	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
15	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00
16	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
17	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00
18	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00
19	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00
20	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
21	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00
22	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
23	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
24	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
25	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00
26	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
27	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00

28	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	
29	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00
30	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
31	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00
32	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
33	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
34	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00
35	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
36	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00
37	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
38	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00
39	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00
40	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
41	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
42	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00
43	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00
44	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00
45	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00
46	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
47	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00
48	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
49	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
50	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00
51	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00
52	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
53	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00
54	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00
55	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
56	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00
57	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00
58	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	1.00
59	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00

Variable satisfacción del usuario

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
2	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
4	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
5	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
6	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
7	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00
8	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00
9	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00
10	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
11	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
12	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00
13	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
14	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
15	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00
16	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00
17	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
18	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
19	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00
20	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
21	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
22	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
23	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
24	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
25	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
26	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00
27	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
28	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
29	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
30	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00

31	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
32	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00
34	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
35	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00
36	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00
37	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
38	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
39	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
40	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
41	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
42	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
43	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
44	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
45	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
46	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
47	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00
48	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00
49	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
50	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00
51	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00
52	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
53	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
54	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
55	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
56	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
57	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
58	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
59	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Atención oportuna y satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Picota, 2021", cuyo autor es CARDENAS PEREZ JUANA MARIA, 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, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 13-08- 2022 08:54:05

Código documento Trilce: TRI - 0328246