



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela De Posgrado

**Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer en la
comisaría del distrito Alexander Von Humboldt 2021**

Tesis

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Luis Romel Raymundo Sánchez

Asesor

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

Huacho- Perú

2023

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA del distrito ALEXANDER VON HUMBOLDT

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	www.ti.autonomadeica.edu.pe	

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL CENTRO
EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA DEL DISTRITO ALEXANDER
VON HUMBOLDT**

LUIS ROMEL RAYMUNDO SANCHEZ

TESIS DE MAESTRÍA

DRA. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A Dios padre todopoderoso, por permitirme alcanzar mi grado más anhelado y ser realizado como persona y trabajador social.

A mi madre, porque me ha guiado por el buen camino y la crianza brindada me mostró el amor y respeto que cada mujer merece, que la sociedad no tiene límites en sus acciones por falta de conocimiento acerca de la violencia, pero que todo termina cuando se quiere salir de aquel mundo, todo tiene un final cuando sabemos a donde acudir.

Al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables por su orientación para el desarrollo de la presente investigación.

Luis Romel Raymundo Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme medir mi capacidad, a las personas que estuvieron pendiente durante el avance de la investigación, quienes en algún momento me brindaron su ayuda y comprensión durante todo este tiempo, a mi familia por motivarme a seguir adelante, a mi novia quien en todo momento me presto su apoyo incondicional durante el proceso de la investigación, con orientación y apoyo para enfrentar las limitaciones que como una de las pruebas me toco afrontar hasta lograr mi objetivo.

Luis Romel Raymundo Sánchez

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCION	11
CAPITULO I	15
PLANTAMIENDO DEL PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
1.4 Justificación	24
1.4 Delimitaciones del estudio	25
CAPITULO II	26
MARCO TEORICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Investigaciones internacionales	26
2.1.2 Investigaciones nacionales	28
2.2 Bases teóricas	31
2.2.1 Calidad de servicio.	31
2.2.2 La Variable Satisfacción	35
2.3. Bases filosóficas	45
2.4 Definición de términos básicos	46
2.5 Hipótesis de la investigación	49
2.5.1 Hipótesis general	49
2.5.2 Hipótesis específica	49
2.5.3 Operacionalización de las variables	50
CAPITULLO III	54
METODOLOGIA	54
3.1 Diseño metodológico	54

3.2 Población y muestra	54
3.2.1 Población	54
3.2.2 Muestra	55
3.3 Técnicas de recolección de datos	55
3.3.1.1 Instrumentos para el procesamiento de la información	57
CAPITULO IV	58
RESULTADOS	58
4.1 Análisis de resultados	58
4.2 Contrastación de hipótesis	68
4.2.1 Prueba de normalidad	68
4.2.2 Prueba hipótesis	68
CAPITULO V	73
DISCUSION	73
5.1 Discusión de resultados	73
CAPITULO VI	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 Conclusiones	75
5.2 Recomendaciones	76
REFERENCIAS	78
6.1 Fuentes documentales	78
6.2 Fuentes bibliográficas	80
6.3 Fuentes hemerograficas	80
6.4 fuentes electronicas	81
ANEXOS	82

INDICE DE TABLAS

TABLA1.	<i>OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1.</i>	50
TABLA2.	<i>FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA3.	<i>FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO CALIDAD DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA</i>	57
TABLA4.	<i>NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO.</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA5.	<i>EMPATÍA.</i>	59
TABLA6.	<i>NIVEL DE FIABILIDAD</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA7.	<i>RESPUESTA.</i>	61
TABLA8.	<i>NIVEL DE ELEMENTOS TANGIBLES</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA9.	<i>USUARIAS</i>	63
TABLA10.	<i>NIVEL DE CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA11.	<i>PERCIBIDA</i>	65
TABLA12.	<i>NIVEL DE CONFIANZA.</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA13.	<i>EXPECTATIVA</i>	67
TABLA14.	<i>PRUEBAS DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOV Y SHAPIRO-WILK</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA15.	<i>CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA CALIDAD DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA</i>	69
TABLA16.	<i>TABLA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA17.	<i>ESPECIFICA 2</i>	71
TABLA18.	<i>TABLA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3</i>	¡Error! Marcador no definido.
TABLA19.	<i>ESPECIFICA 4</i>	73
TABLA20.	<i>MATRIZ DE CONSISTENCIA</i>	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE FIGURAS

FIGURA1.	PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.	¡Error!
Marcador no definido.FIGURA2.	PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA	61
FIGURA3.	PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD	¡Error! Marcador no definido.FIGURA4.
	PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.	63
FIGURA5.	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES.	¡Error!
Marcador no definido.FIGURA6.	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA.	65
FIGURA7.	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA DIMENSIÓN CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	¡Error! Marcador no definido.FIGURA8.
	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA.	59
FIGURA9.	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA DIMENSIÓN CONFIANZA.	¡Error! Marcador no definido.FIGURA10.
	PORCENTAJE OBTENIDO DE LA DIMENSIÓN EXPECTATIVA	68
FIGURA11.	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	¡Error! Marcador no definido.FIGURA12.
	CORRELACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	70
FIGURA13.	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	¡Error! Marcador no definido.FIGURA14.
	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	72
FIGURA15.	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4	73¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La investigación se encuentra estructurada por un **objetivo** el cual es establecer la relación que existe entre las variables de estudio calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Alexander Von Humboldt, para una atención oportuna a las víctimas de violencia física, psicológica, sexual, económica y patrimonial. La metodología utilizada es de tipo básica, diseño no experimental, y dentro de este en el denominado transversal, con un nivel correlacional. 84 usuarias del CEM CIA VON HUMBOLDT fueron parte de esta investigación, esta etapa de la investigación constó de aplicar 2 cuestionarios para conocer las respuestas y puntos de vista de las ya mencionadas. Al finalizar y ya teniendo los resultados se podrá procesar la información para su respectiva evaluación. **Los resultados:** de acuerdo a la primera variable el 77.4% se encuentra satisfecho, el 20,2% se muestra en un nivel malo y por último el 2.4% se encuentra en un nivel bueno. Estos resultados evidencian una escasa calidad de servicio que requiere mejoría. Por otro lado respecto a la satisfacción de las usuarias se indica un 71,4% es decir que se encuentra en un nivel regular, 20,2% se encuentra en un nivel malo, en un nivel bueno tan solo el 7,1% y finalmente en el nivel muy bueno 1.2%, por lo que estos resultados deben ser tomados en cuenta con la institución lo mas pronto posible.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The research is structured by an objective which is to establish the relationship that exists between the study variables quality of service. and the satisfaction of the users of the Alexander Von Humboldt Women's Emergency Center, for timely care for victims of physical, psychological, sexual, economic and patrimonial violence. The methodology used is of a basic type, non-experimental design, and within this in the so-called cross-sectional, with a correlational level. 84 users of the CEM CIA VON HUMBOLDT were part of this investigation, this stage of the investigation consisted of applying 2 questionnaires to know the answers and points of view of those already mentioned. At the end and having the results, the information can be processed for its respective evaluation. The results: according to the first variable, 77.4% are satisfied, 20.2% are at a bad level and finally 2.4% are at a good level. These results show a poor quality of service that requires improvement. On the other hand, regarding the satisfaction of the users, 71.4% are indicated, that is to say that they are at a regular level, 20.2% are at a bad level, only 7.1% are at a good level and finally at the very good level 1.2%, so these results should be taken into account with the institution as soon as possible.

Keywords: Quality of service, satisfaction. Keywords: Quality of service, satisfaction

INTRODUCCION

Uno de los temas más tratado en este tiempo el cual es denominado una problemática que se da de manera general en la sociedad en la que vivimos caracterizándose por las diversas formas que adopta. En nuestro país se evidencia a diario violencia conyugal con una creciente prevalencia e incidencia, incorporando cada día otro tipo de situaciones como el feminicidio o asesinato. Este tipo de violencia tiene múltiples factores, el más resaltante es la preeminencia sexual de los varones, por esta razón esta problemática debe ser abordada desde factores multidisciplinarios.

El misterio de la mujer continúa luchando por un país con igualdad. Psicólogos y trabajadores sociales se capacitan para brindar ayuda a las víctimas de violencia, ante el incremento de este tipo de casos el ministerio de la mujer viene capacitando a más de 300 profesionales de psicología, teniendo como objetivo mejorar los servicios que ofrecen estos centros dentro de las comisarías, lugar a los que las mujeres víctimas de violencia pueden recurrir en busca de ayuda. Los profesionales de psicología que son capacitados brindan soporte emocional a las víctimas de violencia, las ayudan a hacer frente a los procesos judiciales y a reducir el efecto traumático de la terrible experiencia que experimentan. La ministra de la mujer señala que existen 333 centros de emergencia mujer en todo el país, señala además que el compromiso de su carrera es construir una sociedad que promueva la igualdad.

Sin embargo de 10 mujeres 8 mujeres ha sufrido alguna vez violencia ,eso nos dice el panorama de la violencia en nuestro país, en Cusco de cada 10, casi 8 mujeres han sufrido violencia, entonces estamos hablando de un país en donde por años las mujeres soportaron y cayeron en este círculo violento, el cual hoy se está tratando de cerrar. Esta práctica, esta conducta que hoy es definida como un delito, hoy se persigue, se sanciona, hoy se debe prevenir que es un grave atentado a los derechos humanos de quienes la sufren.

Al conocer los hechos tan lamentables en zonas alejadas es que como estrategia se implementan estos centros en las comisarías. El dolor de ver mujeres violentadas ha hecho que se pueda tener un dialogo con las autoridades de algunas regiones para que se puedan seguir implementando estos centros de ayuda en las comisarías, que vean la parte de atención pero también prevención en sus zonas, lo único que se necesita es que participen mejorando las comisarías para poder contar con un espacio en donde implementar el servicio, ya algunas autoridades han puesto de su parte para que este servicio sea implementado en su comunidad y/o localidad. Las autoridades pueden sumarse ya que el

ministerio de la mujer es quien lleva el personal, la policía participa también pero las autoridades locales pueden también marcar una diferencia.

Definitivamente hay una gran diferencia en la zona urbana y la zona rural, todavía en la zona rural se naturaliza el tema de violencia, se cree que cualquier adulto puede incluso tocar el cuerpo de las niñas y no pasa nada, entonces ahí todavía están más arraigado en estos patrones socioculturales. El CEM cuenta con una estrategia rural que interviene en 55 distritos rurales a nivel nacional en donde fortalece a las autoridades locales de la zona para poder ir con ellos un proceso de capacitación cotidiana cercana ir cambiando y cerrando esos patrones culturales para que a su vez ellos conjuntamente con su población puedan establecer una ruta de atención, cuando ocurre un caso de violencia entonces se organizan para poder intervenir. El ministerio de cultura ha construido lineamientos para poder intervenir en casos de violencia con enfoque intercultural que todas las instituciones que están enclavadas en estas zonas puedan aplicarlas para poder enfrentar la violencia también.

Desde el año pasado se cuenta con un presupuesto para poder mejorar las intervenciones preventivas, el Perú por primera vez está sumándose a las intervenciones en espacios educativos donde se trabaja con alumnos, docentes y padres de familia, una intervención comunitaria que consta de cuatro intervenciones, la intervención con líderes y lideresas de la organización social que hacen un trabajo luego de cuatro meses de capacitación, un trabajo de cambio de transformación sociocultural en su zona en la cual hay campañas de casa por casa para detectar casos donde se vulneran derechos a los niños , donde hay familia que sufre violencia, etcétera. Pero también se da la intervención con los hombres y ese programa “hombres por la igualdad” profesionales varones con otro varón que trabajan con ellos para poder deconstruir lo aprendido, esas ideas equivocadas de creerse superior, de creerse que el macho que pega, el que golpea y que saca la vuelta, el que no hace nada en la casa y que lo haga solo la señora, hay que cambiar todos esos estereotipos de género, esos patrones socioculturales, para que pueda darse cuenta que él está perdiendo con ese enfoque en lugar de ganar ser más humano, establecer buenos vínculos , buenas relaciones de respeto, de democracia con sus parejas con los niños y niñas y que puedan ellos también ser humanos, demostrar sus emociones de ser responsables de su familia, colaborar, apoyar, de asumir su responsabilidad. El 85% de las víctimas son mujeres y el agresor es un hombre entonces este tema de la lucha contra la violencia en la mujer no es un asunto de mujeres es un problema de los hombres y es un asunto que

ellos tienen que asumir, entonces queremos que los hombres ya no sean parte del problema sino parte de la solución.

En nuestro país en los primeros 6 meses se han registrado 71,317 casos de violencia contra las mujeres, y es lamentable que siga existiendo este tipo de casos.

La ley 26260 fue aprobada en el año 1993. Si bien esta ley cubría a la víctima también lo hacía con su entorno, a raíz de ello en el año 1999 se crea un módulo de atención denominado “emergencia mujer”, así se fue dando el respaldo a la mujer de manera profesional. Al ver la necesidad de tantas mujeres es que se aprueba también la ley 30364 para poder prevenir y sancionar este acto, cual hace posible que la intervención sea llevada de manera exitosa.

A la actualidad los CEM se encuentran brindando servicios dentro de las comisarias, toda víctima podrá recibir el apoyo de estos centros, el primer paso es aceptar que se está viviendo bajo un ambiente violento y querer salir de él, presentando la denuncia y aceptando las asesorías que se ofrecen, legal, psicológica y social.

La violencia contra la mujer es vista con el pasar de los años, cada vez su incremento es más, se sabe que desde tiempos antiguos ha existido, sin embargo en la actualidad se puede percibir aún más debido a que ya no existen remordimientos por parte de los agresores, de cada 10 noticias que se transmiten en los canales de televisión 8 son de temas violentos, y es que tiene mucho que ver la salud mental en esta situación ya que este problema tiene causas, siempre ha existido un porque y si buscamos la raíz del problema podremos encontrar que parte de la crianza es un factor por el cual este problema se desencadena día tras día. La educación también es otro factor que tiene mucho que ver pues todos los seres humanos tienen derecho a una educación gratuita y de calidad que debe ser clara y precisa y ahondar en estos temas pues es parte de su formación. Todo niño y niña debería conocer su valor y el trato que debe tener con las personas, lastimosamente se está dejando de lado estas bases que son importantes para el futuro.

Los capítulos de la presente investigación explican detalladamente cada situación que atraviesa la población femenina. Las mujeres que desean salir de este ambiente necesitan ser atendidas de manera más profunda, con profesionales que se comprometan a brindar la ayuda necesaria tanto para la víctima como para su entorno.

CAPITULO I

PLANTAMIENDO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La violencia contra las mujeres es una problemática que se da de manera general en la sociedad en la que vivimos caracterizándose por las diversas formas que adopta. En el marco legal constituye una violación de derechos mas graves, atentando contra la integridad y la honra limitando la intervención de las mujeres en las decisiones de diversos ámbitos como políticos y económicos.

En nuestro país se evidencia a diario violencia conyugal con una creciente prevalencia e incidencia, incorporando cada día otro tipo de situaciones como el feminicidio o asesinato. Este tipo de violencia tiene múltiples factores, el mas resaltante es la preeminencia sexual de los varones, por esta razón este tipo de problemas deben ser abordados desde factores multidisciplinarios. Desde el año pasado se cuenta con un presupuesto para poder mejorar las intervenciones preventivas, el Perú por primera vez realiza está intervención de manera sostenible o medibles dentro de una línea de base y medida a dos años, para poder determinar el impacto de estas intervenciones preventivas. Una de estas intervenciones es en espacios educativos donde se trabaja con alumnos, docentes y padres de familia, otra opción es una intervención comunitaria que consta de cuatro intervenciones, la intervención con líderes y lideresas de la organización social que hacen un trabajo luego de cuatro meses de capacitación un trabajo de cambio de transformación sociocultural en su zona en la cual hay campañas de casa por casa para detectar casos donde se vulneran derechos a los niños , donde hay familia que sufre violencia, etcétera. Pero también se da la intervención con los hombres y ese programa “hombres por la igualdad” profesionales varones con otro varón que trabajan con ellos para poder deconstruir lo aprendido, esas ideas equivocadas de creerse superior, de creerse que el macho que pega, el que golpea y que saca la vuelta, el que no hace nada en la casa y que lo haga solo la señora, es necesario cambiar todos esos

estereotipos de género, esos patrones socioculturales, para que pueda darse cuenta que él está perdiendo con ese enfoque en lugar de ganar ser más humano establecer buenos vínculos buenas relaciones de respeto de democracia con sus parejas con los niños y niñas no y que puedan ellos también ser humanos, demostrar sus emociones de ser responsables de su familia no de colaborar, apoyar, de asumir su responsabilidad. El 85% de las víctimas son mujeres y el agresor es un hombre, entonces este tema de la lucha contra la violencia en la mujer no es un asunto de mujeres es un problema de los hombres y es un asunto que ellos tienen que asumir entonces queremos que los hombres ya no sean parte del problema sino parte de la solución.

El misterio de la mujer continúa luchando por un país con igualdad psicólogos y trabajadores sociales se capacitan para brindar ayuda a las víctimas de violencia, muy bien ante el incremento de casos, los profesionales que laboran en estos centros están siendo capacitados para que puedan mejorar sus servicios y atención al usuario. Los profesionales de psicología que son capacitados brindan soporte emocional a las víctimas de violencia, las ayudan a hacer frente a los procesos judiciales y a reducir el efecto traumático de la terrible experiencia que experimentan. La ministra de la mujer señala que existen centros de emergencia mujer en todo el país, señala además que el compromiso de su carrera es construir una sociedad que promueva la igualdad.

Sin embargo, de 10 mujeres 8 mujeres ha sufrido alguna vez violencia eso nos dice el panorama de la violencia en nuestro país, en Cusco de cada 10 casi 8 mujeres han sufrido violencia entonces estamos hablando de un país en donde por años las mujeres soportaron violencia y que hoy se está tratando de mejorar esta conducta que hoy es definida como un delito, hoy se persigue, se sanciona, hoy se debe prevenir que es un grave atentado a los derechos humanos de quien la sufren.

Malpartida (2017) sustenta sobre la calidad de servicio, la cual es reflejada por medio de la eficiencia y efectividad sea inobjetable de los diferentes actores institucionales lo cual hace que su servicio se fortalezca. Existen ocasiones en las que autoridades policiales creen que están actuando de la

manera correcta, situación que es fortalecida por las opiniones que dan algunas jurisdicciones, sin embargo, las usuarias no tienen la misma percepción, sintiéndose decepcionadas con la atención y experiencia vivida.

Flores (2015) manifiesta que los servicios de calidad hacen que las mujeres agredidas sientan satisfacción frente a las posibilidades y aspiraciones de justicia, ellos implican el brindar la probabilidad de reacción apropiada que oriente al tener esperanza de que pronto se obtendrán soluciones de aquellas situaciones de violencia física, psicológica y sexual orientadas a erradicar del comportamiento que tienen los agresores.

De acuerdo con la constitución política manifiesta que la PNP se encuentra encargada de mantener el orden interno, brindando a la vez leyes y seguridad que tienen que ser cumplidas.

De acuerdo al rol que cumple la policía nacional del Perú, es relevante el aspecto relacionado con la atención que se debe tener con cada ciudadano, esto no es solo una simple prestación de servicios, sino que va más allá, ésta debe ser efectiva pues su finalidad es la protección a cada persona.

Un alto índice de agresión apunta a nuestro país, dadas en los hogares a nivel mundial.

La violencia contra la mujer es vista con el pasar de los años, cada vez su incremento es más, se sabe que desde tiempos antiguos ha existido, sin embargo en la actualidad se puede percibir aún más debido a que ya no existen remordimientos por parte de los agresores, de cada 10 noticias que se transmiten en los canales de televisión 8 son de temas violentos, y es que tiene mucho que ver la salud mental en esta situación ya que este problema tiene causas, siempre ha existido un porque y si buscamos la raíz del problema podremos encontrar que parte de la crianza es un factor por el cual este problema se desencadena día tras día. Las medidas que se utilizan para educar a una persona tiene mucho que ver, ya que implica el explicarle sobre estos casos y sobre el trato y valor de una persona. Todo niño y niña debería conocer su valor y el trato que debe tener con las personas, lastimosamente se está dejando de lado estas bases que son importantes para el futuro.

La población peruana busca una sociedad en donde la violencia contra la mujer no exista, sin duda debe ser una de las principales preocupaciones que se tiene que abordar en nuestra sociedad.

Tenemos que ser una sociedad garante de los derechos que restituya derechos vulnerados si vemos un niño o una niña con un adulto raro que anda solo en un parque oscuro o un paradero es necesario llamar a la policía, el intervenir y no ser indiferente ya que esto también es un tipo de violencia, los feminicidios se están incrementando en la expresión más cruel de la violencia contra la mujer pero tenemos esperanza y que en el momento va a cambiar esa realidad, por ahora es la resistencia el CEM se encuentra en la cúspide de la reacción que está tomándose pero considerando que en la medida que más autoridades locales, regionales, provinciales más instituciones, más medios de comunicación más sociedad civil más dirigentes, se involucren cambiará este panorama que aun significa mucho dolor y sombrío para las mujeres de este país.

El presidente ha desarrollado este año una reunión de gobernadores regionales con el tema mujer al más alto nivel, se ha mencionado que este gobierno tiene como prioridad la erradicación de violencia, los gobernadores regionales están respondiendo la mayoría han constituido sus instancias de concertación regional donde establecen actividades prioritarias para su región, sin embargo se cree que todavía pueden dar un paso mayor involucrándose e implementando servicios, desarrollando acciones de prevención para que se pueda también tener un mejor impacto en sus zonas. Regiones como Puno registró en su momento diez casos de feminicidio también en Cusco y Junín son regiones Lima, ocupando el primer lugar en número de feminicidios, es decir que Lima, Puno y Cusco y existe una gama de regiones que van moviéndose en comparación al año anterior.

En las cifras estadísticas del MIMP, podemos apreciar que los resultados de estos últimos tres años han ido aumentando los casos de violencia, como podemos observar en el año 2019 de enero a diciembre se tuvo 181,885 casos atendidos, en el año 2020 de enero a diciembre es de 114,455 y en el siguiente año los casos atendidos fueron en aumento con un total de 163 mil 797. Frente a esta situación la atención debe de ser prioritaria por el estado,

proteger a las mujeres. Todo lo plasmado en esta investigación fue el principal motivo para su desarrollo que tiene como objetivo conocer la relación de variables.

EL MIMP está desarrollando sus máximos esfuerzos para poder articular con todos los sectores del estado dado que ha sido declarado un tema de prioridad y de interés nacional por nuestras autoridades, es por esta razón que es responsabilidad de este ministerio mantener la unión multisectorial e interinstitucional y estamos esforzándonos para poder articular mejor a fin de no solamente las víctimas accedan a mejores servicios de calidad y acceso a justicia sino también de implementar intervenciones preventivas en este esfuerzo.

Los casos de violencia contra la mujer han existido históricamente, hubo una cultura del silencio que las mujeres aprendieron por muchos años a callar, por el bien de la familia, por el bien del esposo, por el qué dirán, por vergüenza, por culpa y aprendieron a callar y a soportar mucho dolor y sufrimiento, los estudios refieren que solamente un porcentaje muy pequeño de esas víctimas se están animando cada vez a denunciar, el 29% de víctimas de violencia están animándose a denunciar y estas personas que se animan a denunciar están recurriendo en primer lugar a una comisaría, el 70% como se señala busca una comisaría para poner la denuncia. Es así que en el 2017 se firmó un convenio MIMP con el MININTER para que al interior de las comisarías se implementen estos centros de apoyo a las mujeres. El esfuerzo viene hacia ese camino, el estar en esa puerta a la que acuden masivamente las mujeres en busca de ayuda es importante, los profesionales deben agilizar la atención para que su denuncia sea recibida, para que reciban un servicio integral y puedan obtener justicia que es lo que aspiran. Aún existen aspectos que están limitando que algunas mujeres no quieran denunciar, uno de los cuales todavía es la desconfianza en el sistema de justicia, por eso un esfuerzo del MIMP también es animar a todos los integrantes de ese sistema para que funcionemos con celeridad, proactivamente desde un enfoque centrado en la víctima con un enfoque de género para que puedan las víctimas acceder a la justicia.

La ventaja de tener un CEM en una comisaría es un centro emergencia mujer

que funciona las 24 horas del día, en los que se contrata un promedio de 17 profesionales que tienen los tres turnos de atención sábado y domingo incluido feriados, es así que cualquier víctima cualquier niño o niña persona adulta mayor, persona con discapacidad cualquier persona que sufra violencia puede recurrir a poder buscar orientación, apoyo, acompañamiento en nuestros profesionales, en este año la meta son 50 nuevos centros emergencia mujer, ya se han implementado 20 hasta la fecha y se sigue permanentemente poniendo a disposición a lo largo y ancho de nuestro país estos servicios. En este servicio se encontrará una psicóloga que puede apoyar a poder darle la contención emocional, estabilizarla emocionalmente, contestar preguntas y brindar respuestas la familia que pierde un ser querido, ver a una mamá herida necesita que alguien le explique qué está pasando, qué ocurre, los psicólogos están preparadas para poder dar esa contención emocional a la familia y a la víctima y luego coordinar con el ministerio de salud para poder ser atendida en sus terapias psicológicas que ella necesite, va a encontrar el servicio de un abogado y que no solamente oriente, que también puede defender el caso si la víctima lo decide. la víctima puede elegir que el abogado sea apersonado para que la defienda o puede optar por otra de su especial elección, también va a encontrar una trabajadora social que le ayudará a poder encontrar alguna solución a las necesidades sociales de su situación familiar o personal, si necesita coordinar con la familia extendida, para que ella pueda salvar y proteger su vida. La trabajadora social va a ayudar a buscar esa red familiar de amigos o una vacante en el hogar de refugios para que ella pueda resguardar su vida y la de sus niños, puede conseguir permiso para los niños en el colegio para que puedan procesar lo que ha pasado y se estabilicen, pueda acompañar todo este desarrollo social que la familia necesita.

La policía nacional de Perú está cambiando al más alto nivel el ministro de estado ha dado indicación de esta medida su personal que aquel personal que no cumple la aplicación de la ley recibe una sanción, una llamada atención , pero también están siendo capacitados, muchos de ellos ya están sensibilizados y comprometidos con este abordaje de la violencia contra la mujer, ha sido un proceso el que acepten la implementación de estos centros

en las comisarías, ya que este equipo de profesionales son civiles pero al unirse hacen un grande equipo en el que los profesionales del CEM son de gran ayuda con el personal de las comisarias.

Hay algunos casos como que el que ha sucedido en alguna oportunidad en donde la víctima llega a una comisaría donde ya hay un servicio CEM y el comisario conjuntamente con el personal no participan a los profesionales para que se hagan cargo del caso o para que acompañen el caso, entonces todavía vemos que a pesar que el protocolo que dice cómo debemos articular cómo debemos coordinar y todavía en algunos casos todavía falla un poco ese diálogo cotidiano que debe existir permanentemente entre el coordinador del CEM y también el comisario de esa comisaría.

Lo que establece el protocolo es que inmediatamente llegue una persona a poner la denuncia el personal debe ser comunicada de manera que tanto la policía como el personal deben iniciar el registro de la llegada de la persona y sin ese procedimiento, si la víctima necesita una atención médica lo primero es que la trabajadora social debe ir con él y dictarse las medidas de protección.

No es una limitación ser menor de edad para plantear una denuncia en la comisaría algunos mencionan que por ser menor de edad no se puede denunciar. La ley establece que incluso los niños y niñas pueden formular una denuncia incluso sin acompañamiento de un adulto, entonces ya la policía lo sabe, los profesionales también, cualquier niño o niña puede hacerlo. Es importante la participación de los profesionales incluso que permanentemente se encuentren en la puerta de ingreso para ver si hay una niña o niño que está dudando si entrar o no entrar para poner la denuncia, para poder acompañar y poder darle el soporte que necesite en esas circunstancias de poner una denuncia porque para cada víctima poner una denuncia es un acto histórico porque cuando uno se calla por miedo vergüenza o temor entonces necesita el soporte para que alguien le dé la afirmación y pueda poner su denuncia.

La peor expresión de la violencia luego de una historia de sufrimiento de mucho dolor de mucha crueldad es el feminicidio, es una expresión de

discriminación, de desprecio por la vida humana, de un ser humano de una mujer, hasta el momento entre los servicios se han atendido 84 casos con características de feminicidio en lo que va de este año, definitivamente las cifras se va a incrementar en razón del año pasado que en estos servicios registramos 149 casos en el año 2018 pero es como la resistencia de este sistema patriarcal machista que no quiere perder el poder de haber dominado, controlado subordinado en la mujer bajo esa idea errónea de superioridad sobre la mujer. El hombre que golpea a una mujer no es un hombre que no sabe manejar sus emociones es un hombre que sabe lo que está haciendo es selectivo ,él planifica es parte de una estrategias de control de dominio, el uso la violencia, la amenaza, el miedo para dominar.

En el Distrito Alexander Von Humboldt se vio un incremento de casos de violencia familiar, es por ello que se implementa este centro en la comisaria Von Humboldt, hasta la actualidad se ha reportado un aproximado de 700 casos atendidos por los servicios de área legal, social y psicológico, una de las problemáticas es que el CEM no cuenta con profesionales que brinden atención las 24 horas del día. Debido a la realidad que se vive es que muchas de las usuarias sienten desconfianza al pedir ayuda ya que algunos profesionales no toman en serio los casos, esto hace que se tome como una mala atención por el área de familia, delitos y del CEM. Por otro lado, otros usuarios manifiestan la falta de empatía a la hora de su vulnerabilidad en las que inician su descargo para que se tomaran medidas, pero el profesional de turno no tomó en cuenta su problema, mostrando falta de seriedad y compromiso, siendo estas una de las causas por las que muchas mujeres tienen miedo a acudir a los centros.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?

¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?

¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?

¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Alexander Von Humboldt 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021.

Identificar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021.

Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021.

1.4 Justificación

Debido al gran número de mujeres violentadas que se perciben a diario es que es necesario tener información acerca de las formas de ayuda hacia estas víctimas, que muchas veces no cuentan con la información suficiente, y piensan que es algo normal el vivir así pues desde muy pequeñas solo han recibido tratos bruscos incluso por parte de sus propios familiares, estos casos siguen desencadenándose de generación en generación si no existe una persona que rompa aquel ciclo.

Los derechos de la mujer se ven vulnerados cuando son violentadas. En estos casos se considera relevante conocer la percepción de cada víctima de agresión frente a la calidad de atención, así mismo manifestar si sus expectativas han sido cubiertas. Los datos que se obtengan en esta investigación permitirán que se puedan emplear medidas y decisiones acertadas de acuerdo a la seguridad dentro y fuera del establecimiento, a la vez se mejoraran la interacción entre la policía y las víctimas, mejorando así la atención y a la vez previniendo las agresiones.

El programa AURORA necesita ser promocionado y trabajar de manera preventiva para no llegar cuando la mujer ya ha sido violentada, con estas medidas este programa estará actuando como un verdadero apoyo.

La finalidad de esta investigación es que la percepción del usuario pueda ir cambiando y ver al CEM como una ayuda por medio de su servicio, la motivación de los profesionales es lo que hace buscar soluciones a las malas atenciones que se dieron en algún momento y que hoy repercuten en las personas.

Esta investigación es de suma importancia pues radica en conocer la forma de abordar esta problemática que tiene desconcertados a todos los ciudadanos pues el incremento de violencia ha excedido todo límite. En las noticias, diarios y otros medios podemos ver los casos referentes a la violencia en el sexo femenino, por ello se requiere el compromiso del Gobierno en brindar atención a aquellas necesidades.

1.4 Delimitaciones del estudio

El estudio estará delimitado en el Programa Nacional AURORA- Centro Emergencia Mujer en la Provincia Padre Abad, distrito Alexander Von Humboldt- Ucayali 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Garcia (2019) *Satisfacción y calidad de vida del paciente pediátrico del subcentro de San Antonio de Ibarra*. Se habla de calidad cuando se cumplen ciertas condiciones en el lugar en el que se encuentra el paciente, en este caso se habla del Subcentro de san Antonio Ibarra el cual mediante su servicio de atención al usuario muestra la satisfacción de cada persona. Como objetivo de la investigación se evaluó la satisfacción de la atención recibida, y el efecto de bienestar que se genera cuando los profesionales atienden a los niños. El estudio ejecutado fue de tipo descriptivo de corte transversal, se pudo conocer la satisfacción e insatisfacción de cada padre mediante la aplicación del cuestionario Servqual que constó de 21 items con una escala tipo Likert, por otro lado para la variable calidad de vida se aplicó el instrumento PedsQL, permitiendo así conocer si existía relación entre esta variable y la salud (CVRS) en niños y adolescentes De edades entre los 2 a 18 años, asimismo los instrumentos que se emplearon dentro de la investigación tiene una validación no solo a nivel nacional sino e internacional ya que han sido empleados por grandes cantidades de investigadores. Al realizar la corrida de los resultados se encontró que existen debilidades entre la calidad de servicio específicamente en la dimensión de confiabilidad, responsabilidad y tangible. De acuerdo a uno de los indicadores de la variable nos da que existe un puntaje excelente en la calidad de vida con un 5.4%, también de manera muy buena (82%), y finalmente buena (45%). De acuerdo a lo que se pudo percibir de los resultados encontrados se infiere que la satisfacción se encuentra en un nivel dentro de la calidad de servicio en un espacio intermedio, esto se puede evidenciar gracias a las expectativas y la forma de percibir de los padres, los cuales al analizar tienden a relacionar el bienestar o estar bien desde la manera física y psicológica para dar una definición dentro de la calidad de vida, de acuerdo con esta investigación la empatía se encuentra relacionada o tiene una relación con lo material.

Rivera (2019) “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*” el servicio que brinda una empresa tiene mucha importancia para los clientes, por ellos los errores deben ser mínimos ya que la satisfacción de cada persona depende mucho de como sea la atención brindada, en esta investigación se buscó conocer que tan satisfactorio fue para los clientes la manera en que fueron atendidos, esta investigación tuvo como objetivo de acuerdo a las respuestas de cada cliente por ello se utilizó el cuestionario SERVQUAL constituida por 180 preguntas para ello el software Spss fue utilizado para que exista un mayor entendimiento. De acuerdo con los resultados que se llegaron a obtener, se observó que existe una tendencia muy marcada en donde se muestra que la calidad del servicio tiene una percepción inferior por parte de los clientes que ingresaron a la empresa Greenandes, siendo este inferior a las expectativas que los clientes tenían sobre la empresa.

Jaya (2017) “*Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la Zona 3 del Ecuador*” Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud, en este trabajo el investigador tuvo por finalidad el llegar a obtener un examen minucioso sobre la calidad de atención y como ésta generaba una satisfacción en los clientes dentro del centro de salud tipo c, la metodología del trabajo era de tipo descriptivo siendo este un estudio cualitativo al cual se le aplicó una encuesta y se entrevistaron a 379 personas de manera a . aleatoria. La investigación tuvo por resultado que el 56% concuerda que la infraestructura tiene las condiciones adecuadas, el 42% coincide que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la calidad de los profesionales médicos, asimismo el 32% coincide en sus respuestas que la gestión del personal del centro de salud es eficiente y rápido.

Morillo & Morillo (2016). Los autores plantearon el siguiente título para su investigación, *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista deficiencias sociales. El objetivo de esta investigación guarda un vínculo entre las variables de la calidad de los servicios y como este se percibe mediante las expectativas de los usuarios y su satisfacción. Para esta investigación se utilizó la escala de servicios de

SERVQUAL. como metodología se aplicó un diseño de investigación no experimental y se definió a 2 muestras de estudio las cuales eran las que se encontraban en el alojamiento turístico y otros los posibles usuarios, de ambos se recolectaron toda la información correspondiente dando como resultado que de acuerdo a la escala de medición el establecimiento turístico superó a las expectativas y el nivel de percepción de parte de los usuarios de manera ligera, siendo este un punto de partida como para poder mejorar su servicio y estar a la vanguardia de la calidad de este.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Tupayachi (2021)“*Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar y sexual del Centro Emergencia Mujer de Satipo en el periodo 2019*” El autor sumó sus esfuerzos con la finalidad de conocer la existencia de correlación. Dentro del proceso metodológico que aplicó para su investigación empezó con un diseño no experimental siendo de una tipología básica, en esencia esta investigación es descriptiva correlacional 81 individuos llegaron a conformar la muestra A quiénes se les llegó aplicar un cuestionario, mostrando distintos puntos de vista y respuestas sobre la calidad del servicio y cómo está se relaciona con la satisfacción que ellos sentían como usuarios. Al realizar todos los procesamientos estadísticos siguiendo los pasos metodológicos que requiere una investigación se llegó a concluir que que el 51.85% mostraron que la calidad del servicio era de buena calidad y la satisfacción alcanzó un 44.44%. Asimismo, se llega a concluir que si existe una relación la cual es directa y moderada pero altamente significativa.

Masías (2021)“*La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco - 2020.*” Esta investigación fue de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, en la que se utilizó como instrumento una encuesta que constaba de 14 items teniendo la validez respectiva por un juicio de expertos. Fueron 9035 personas que hacen uso del servicio de manera mensual de los cuales se tomó 369 . Para realizar un estudios estadístico a detalle se hizo uso de SPSS encontrando que la relación de ambas variables es existente coeficiente Rho 0.588

y significancia bilateral con un P valor .000 es decir que la calidad de servicio hace que el cliente se sienta satisfecho y es así como una empresa va creciendo. Una de las primeras dimensiones se encontró en nivel moderado con un valor Rho de 0.579, l otra de las dimensiones fiabilidad se encontró en un nivel alto, con un valor Rho de 0.650, en el mismo nivel se encontró a la dimensión capacidad de respuesta, con un valor Rho de 0.699, en un nivel moderado se encontraba la dimensión seguridad con un valor Rho de 0.590, de igual manera la dimensión empatía con un valor Rho de 0.599.

Rivera (2020) “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020*” los pacientes *requieren un trato de especial* por esta razón es que medios, enfermeros, trabajadores sociales han sido formados de manera profesional para que cuando ejerzan sus labores sean los primeros en mostrar empatía con las personas ya que nunca se sabe la situación que se encuentran atravesando, es por ello que esta investigación busca el conocer la satisfacción de cada usuario frente al servicio brindado dentro de este centro de salud. La encuesta y cuestionario fueron de gran ayuda para conocer lo que opina cada usuario estas técnicas permiten obtener información importante y llegar a los resultados plasmándolos en cuadros estadísticos de manera detallada con el uso del programa SPSS que es de gran utilidad, el método que se tomó fue e cuantitativo. 42 usuarios que fueron el total de la muestra respondieron a las 38 preguntas que se encontraba en el cuestionario en el que cada dimensión formó parte de la evaluación ,ya teniendo los resultados se concluye que las variables si tienen relación siendo fuerte el grado con e que se relacionan, siendo el coeficiente Rho 0,636. Interpretando ello se entiende que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Esto quiere decir que la variable calidad de servicio es importante porque permite que los estándares de satisfacción del usuario mejoren.

Villanueva (2019)“*Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*”. Los servicios prestados en los centros de emergencia mujer requieren un trato amable y empático debido a que a diario se trata con personas víctimas de cualquier tipo de violencia por esta razón la presente investigación busca conocer si existe satisfacción por parte de las personas que han solicitado el servicio.

Esta investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional tuvo 260 personas como parte del estudio, de este total se seleccionó a 26 personas que fueron atendidas durante el mes de octubre , a quienes se les entrevistó y se les entregó las encuestas en las que plasmarían sus respuestas frente a la calidad de servicio. Finalmente se encontró relación entre las variables con una sig. bilateral ($0,00 < 0.05$), y un Chi Cuadrado ($X^2=29,304$) asociado a 4 grados de libertad y alfa ($\alpha=0.05$) de valor 9.488; esto muestra que las variables son dependientes entre sí, con una asociación significativa entre ellas.

Apac (2018) en su tesis titulada: “*Calidad del Servicio y Satisfacción de Clientes en el Supermercado Plaza Vea - Huánuco 2018*”, a la actualidad todas las ciudades incluyendo las más alejadas cuentan con supermercados en los que los colaboradores prestan sus servicios a las necesidades de los ciudadanos, es por eso que este estudio tomó como instrumento el modelo denominado SERVQUAL el cual consta de dimensiones que describe a cada colaborados. Los supermercados muestran la importancia de estas encuestas para poder encontrar si existe alguna problemática que necesite ser erradicada. Autores reconocidos fueron citados en esta investigación pues han confirmado la necesidad de describir estos elementos. Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios se ha incluido también dimensiones como precio, recomendaciones, estos son claves para los gerentes de tienda. Este estudio tuvo el apoyo del gerente quien se mostró interesado por conocer los que la gente opinaba acerca de este supermercado tan reconocido. Al analizar los resultados se aprecia que las expectativas de cada cliente superaron el 90%, de similar manera los elementos variación de un 80 a un 90% según el análisis ejecutado. Los resultados obtenidos, muestran que la expectativa que tienen los clientes. Los clientes se encuentran convencidos de que es necesario recomendar este supermercado a sus familiares y conocidos, de la misma manera creen que los servicios que ofrece Plaza vea son de mucha mas calidad que otros supermercados, esto lo muestra la tabla 45-49. A través del método Pearson se sometieron a evaluación cada dimensión obteniendo una relación directa. Es así que las hipótesis que se plantearon fueron corroboradas. Esto muestra claramente que la investigación puede ser referencia para otros estudiantes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio.

Para Melara (2017) menciona que si el servicio brindado cumple satisface las expectativas del cliente entonces este será reconocido por muchas más personas, ya que las experiencias vividas serán transmitidas como recomendación. Así mismo el autor Alet y Vilaginés (2000) manifiesta que la calidad de servicio es la manera en que el cliente la atención, cumpliendo sus expectativas.

(Protocolo de atención del centro emergencia mujer, 2021)) Según el protocolo CEM versión 26-3-2021, menciona que:

La calidad del servicio que se brinda a diario debe satisfacer las necesidades de las personas víctimas de violencia, generar en ellas seguridad y confianza de que su caso será atendido con la seriedad correspondiente. El trato que desea cada persona es diferente sin embargo todas coinciden con querer recibir el apoyo y sentir la empatía de parte de los profesionales que han sido formados para ello.

La intervención de casos debe ser eficiente, es lo que espera cada mujer que ha puesto su confianza en el CEM, la orientación es importante y constante hasta que se pueda obtener justicia.

b. Necesidad de la permanencia del centro emergencia mujer

El misterio de la mujer continúa luchando por un país con igualdad, el compromiso de ayudar a las víctimas ha hecho que como profesionales se preparen y capaciten cada día para brindar una atención de calidad a las víctimas de violencia, el único objetivo es mejorar los servicios de los centros de emergencia mujer ya que es un lugar muy acudido por personas vulnerables que requieren ser ayudadas. El soporte emocional es brindado por psicólogos que se han preparado para recibir a estas personas y conocer de manera clara el protocolo que deben seguir, las guían y ayudan a hacer frente a los procesos judiciales y a reducir el efecto traumático de la terrible experiencia que

experimentan. La ministra de la mujer señala que estos centros son apoyo gratuito para cualquier víctima de violencia en todo el país, señala además que el compromiso de su carrera es construir una sociedad que promueva la igualdad.

Las zonas alejadas aun sufren por tener creencias generacionales en las que las mujeres se sentían menos que los varones y es por eso que se dejaban maltratar porque, existió una sociedad que les hizo pensar que por ser mujeres debían de ser sumisas. Los casos en las zonas andinas también han aumentado aun más en menores de edad, pues se sabe que al cumplir los 15 años en estos lugares las niñas ya pueden juntarse con sus parejas, muchas de ellas se fueron a convivir y resultaron con el tiempo siendo víctimas en manos de un agresor. Al conocer los hechos tan lamentables en zonas alejadas es que como estrategia se implementan estos centros en las comisarías, el dolor de ver mujeres violentadas ha hecho que se pueda tener un dialogo con las autoridades de algunas regiones para que se puedan seguir implementando estos centros de ayuda en las comisarías, que vean la parte de atención pero también prevención en sus zonas, lo único que se necesita es que participen mejorando las comisarías para poder contar con un espacio en donde implementar el servicios. Se puede ver que algunas autoridades han hecho caso a este pedido es por ello que comunidades alejadas actualmente cuenta ya con la implementación de al menos un CEM. Las autoridades pueden sumarse ya que el ministerio de la mujer es quien lleva el personal llevamos al personal, la policía participa también pero las autoridades locales pueden también marcar una diferencia.

Desde el año pasado se cuenta con un presupuesto para poder mejorar las intervenciones preventivas en el Perú por primera vez, está intervención sostenible, medibles, una línea de base y medida a dos años el impacto de estas intervenciones preventivas una intervención en espacios educativos donde se trabaja con alumnos, docentes y padres de familia, una intervención comunitaria que consta de cuatro intervenciones, la intervención con líderes y lideresas de la organización social que hacen un trabajo luego de cuatro meses de capacitación un trabajo de cambio de transformación sociocultural en su zona en la cual hay campañas de casa por casa para detectar casos donde se vulneran derechos a los niños , donde hay familia que sufre violencia, etcétera.

Pero también se da la intervención con los hombres y ese programa “hombres por la igualdad” profesionales varones con otro varón que trabajan con ellos para poder deconstruir lo aprendido, esas ideas equivocadas de creerse superior, de creerse que el macho sea que pega el que golpea y que saca la vuelta, el que no hace nada en la casa y que lo haga solo la señora, la mujer hay que cambiar todos esos estereotipos de género, esos patrones socioculturales, para que pueda darse cuenta que él está perdiendo con ese enfoque en lugar de ganar ser más humano establecer buenos vínculos buenas relaciones de respeto de democracia con sus parejas con los niños y niñas no y que puedan ellos también ser humanos demostrar sus emociones de ser responsables de su familia no de colaborar, apoyar, de asumir su responsabilidad. El 85% de las víctimas son mujeres y el agresor es un hombre entonces este tema de la lucha contra la violencia en la mujer no es un asunto de mujeres es un problema de los hombres y es un asunto que ellos tienen que asumir entonces queremos que los hombres ya no sean parte del problema sino parte de la solución.

En nuestro país en los primeros 6 meses se han registrado 71,317 casos de violencia contra las mujeres, y es lamentable que siga existiendo este tipo de casos.

La violencia contra la mujer es vista con el pasar de los años, cada vez su incremento es más, se sabe que desde tiempos antiguos ha existido, sin embargo en la actualidad se puede percibir aún más debido a que ya no existen remordimientos por parte de los agresores, de cada 10 noticias que se transmiten en los canales de televisión 8 son de temas violentos, y es que tiene mucho que ver la salud mental en esta situación ya que este problema tiene causas, siempre ha existido un porque y si buscamos la raíz del problema podremos encontrar que parte de la crianza es un factor por el cual este problema se desencadena día tras día. La educación también es otro factor que tiene mucho que ver pues todos los seres humanos tienen derecho a una educación gratuita y de calidad que debe ser clara y precisa y ahonda en estos temas pues es parte de su formación. Todo niño y niña debería conocer su valor y el trato que debe tener con las personas, lastimosamente se está dejando de lado estas bases que son importantes para el futuro.

c. Calidad de servicio en los Centros de Emergencia Mujer

el principal objetivo es buscar, proteger, recuperar y brindar acceso a la justicia de víctimas de violencia , de la misma manera para aquellas que viven en su entorno y violentadas sexualmente, por ello son importantes las acciones de prevención porque es mucho más beneficioso prevenir que intervenir cuando ya se ha llegado a heridas físicas y psicológicas, implica mucho el respeto entre hombres y mujeres. Estos centros de atención cuentan con diversas áreas. En el primer nivel se encuentran el área en el que estos casos son analizados, algunas estrategias son brindadas para poder abordar esta situación. Se entrevista y brinda orientación por parte de los profesionales y la valoración a cargo de los abogados que laboran en esta institución. Participan en el segundo nivel los trabajadores sociales para que los derechos de la víctima sean respetados, también los abogados intervienen en este nivel de atención y los trabajadores sociales.

Finalmente se realiza el seguimiento al caso y es evaluado por el psicólogo y el trabajador social.

Así mismo las características del servicio como son: la ubicación del CEM, ambientes accesibles para las personas con discapacidad motora, seguridad en las instalaciones, privacidad visual y auditiva en los ambientes del CEM, espacio de espera con asientos y frecuencia del servicio del internet. Sin embargo, para Trucios (2014) menciona que de acuerdo con los resultados no existe relación directa entre la solución de casos y la percepción de la calidad, esto se debe al estado emocional que muestran las usuarias al momento de responder a los cuestionarios después de haber sido violentadas, no necesariamente su caso debe de haber sido solucionado.

Para Contreras *et al.* (2019) al no superar las expectativas del cliente los niveles de calidad de servicio se manifiestan de manera desfavorable. Ramos (2013) manifiesta la sobrecarga de los profesionales que laboran en el CEM, justificando que por esta razón cuando intervienen no se comprometen del todo y la misma rutina hace que no tomen con seriedad los casos, esto genera malestar en las usuarias quienes salen insatisfechas de los centros. A la vez Vilca y Carbajal (2015) menciona que todo

depende de la empatía de los profesionales ya que al ponerse en el lugar de los usuario brindan una atención de calidad por ello la otra parte de la población percibe muy buen trato en los CEM en el que han mostrado un grado alto de profesionalismo desencadenando satisfacción absoluta.

Cada persona es diferente y los traumas que vive una mujer puede hacer que su percepción esté errada, por esta razón algunas manifiestan insatisfacción al acudir al centro emergencia mujer. De la misma manera sucede con aquellas que buscan ayuda inmediata pero que en algunos casos deben tener paciencia para realizar trámites, éstos les parecen molestos y dejan inconclusos sus casos. Todas estas personas necesitan ser intervenidas por profesionales que puedan brindar la orientación correspondiente poniendo fin a los problemas que le aquejan.

Los personas *requieren un trato de especial* por esta razón es que médicos, enfermeros, trabajadores sociales han sido formados de manera profesional para que cuando ejercen sus labores sean los primeros en mostrar empatía con las personas, ya que nunca se sabe la situación que se encuentran atravesando, es por ello que esta investigación busca el conocer la satisfacción de cada usuario frente al servicio brindado dentro de este centro.

2.2.2 La Variable Satisfacción

La **satisfacción**, es lo que siente una persona cuando sea cubierto una necesidad. Son las experiencias que tienen las personas y que son transmitidas a otros sobre el trato que han recibido (Tupayachi, P 2021) citado por (Mora 2011).

Toda empresa u organización busca el mantener satisfechos a los clientes, esto sucede porque son ellos parte importante que hacen que este sea el resultado de todo lo que se ha restado, tanto esfuerzo o sacrificio.

Satisfacción de los usuarios en los Centros Emergencia Mujer

Según Bardales (2008) sustenta que el CEM inició en las instalaciones del

Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (MIMDES), estos servicios siempre han sido de manera gratuita para aquellas mujeres que atraviesen problemas de violencia. Según este protocolo, estos servicios públicos especializados, interdisciplinarios buscan proteger, recuperar y brindar acceso a la justicia de las personas víctimas de violencia , de la misma manera para aquellas que viven en su entorno y violentadas sexualmente, por ello son importantes las acciones de prevención porque es mucho más beneficioso prevenir que intervenir cuando ya se ha llegado a heridas físicas y psicológicas, implica mucho el respeto entre hombres y mujeres. Estos centros de atención cuentan con diversas áreas. En el primer nivel se encuentran el área en el que se analizan los casos de violencia y se brindan estrategias para abordar esta situación. A la vez la primera entrevista es ejecutada para una orientación por parte de los profesionales y la valoración a cargo de los abogados que laboran en esta institución. Participan en el segundo nivel los trabajadores sociales para que la víctima tenga acceso a la justicia, protección y recuperación mediante la intervención psicológica y patrocinio legal. También los abogados intervienen en este nivel de atención y los trabajadores sociales.

Finalmente se realiza el seguimiento al caso y es evaluado por el psicólogo y el trabajador social. Funcionan bajo un sistema de atención multisectorial, teniendo la importante labor de hacer que los índices de violencia disminuyan mediante las atenciones de manera eficaz. Según manifiesta Vilca y Carbajal (2015), la atención brindada por el centro de emergencia mujer se encuentra en un nivel bastante alto de profesionalismo, por otro lado el autor Ramos (2013) habla sobre la sobrecarga que existe en los profesionales de turno que laboran en el centro emergencia mujer, quienes muchas veces suelen tener tratos no adecuados para con el usuario , esto se debe a la rutina que se tiene y a la falta de profesionales. Es importante definir la satisfacción como la forma en que se cubre las necesidades, la intervención y el abordaje a cada caso definirá la calidad del servicio brindado.

Satisfacción de las usuarias/os del Centros de Emergencia Mujer en comisaría.

Según los autores Vavra (2003) y Kotler (2002) la satisfacción es la experiencia positiva que tiene la persona luego de haber recibido un servicio

o consumido un producto. Si las expectativas de la persona no son cubiertas entonces no estará satisfecha, pero sucede lo contrario entonces el cliente quedará encantado, tanto así que más personas buscaran ser atendidos. Esta teoría es tomada como referencia para esta investigación ya que el servicio que ofrece el CEM cuenta con profesionales que se encuentran dispuestos a absolver dudas, apoyar, realizar seguimientos y este centro necesita a la vez conocer si las personas que han recibido el servicio se sienten satisfechas, de no ser así se necesitar conocer cuales con las causas para poder mejorar.

Programa nacional contra la violencia y los servicios de atención y prevención contra la violencia hacia la mujer y el grupo familiar

Circulo de protección mujer:

Es una estrategia que se ha venido implementando lo cual implica poner a la mujer en el centro y alrededor de ella los diferentes servicios que ofrece el MIMP , en ésta se aplica principalmente la línea 100 que es un servicio muy similar a su salud la única diferencia es que aquí se recepciona la llamada, se detecta una sugerencia y luego trasladadas a un servicio para que pueda intervenir y realizar un servicio integral.

Estrategia 24 x 7:

Es una estrategia que se implementó, inicialmente fue dada en cinco centros que comenzaron a tener 24 horas, toda vez que los hechos de violencia no ocurren en el horario de oficina de 8 a 4 sino puede ser incluso en la madrugada, por ese motivo es que la estrategia hacer que estos servicios atiendan las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Hogares refugio temporal:

Son los lugares donde se acoge a las personas víctimas de violencia, principalmente mujeres y niños.

Para actuar frente a la violencia se cuenta con una política pública que está orientada a encarar este problema social y para ello incluso en las páginas web se puede encontrar un plan nacional contra la alianza de género que se viene trabajando y ejecutando con las diversas instituciones. También se tiene articulaciones con las demás sectores claves del estado como son el Ministerio de justicia, Ministerio del interior, Ministerio de Educación, cultura, incluso con salud se tiene una articulación

para la etapa de recuperación de las personas víctimas de violencia y también con poderes del estado como son el Poder Judicial, el Ministerio Público cuando se trata de formular denuncias contra los agresores. Asimismo, se tienen acciones conjuntas contratadas con la sociedad civil llámese en todo caso por ejemplo en los hogares refugios, las campañas que se realizan, se tiene la participación de acción civil en la cual el MIMP también participa con ellos con el único fin de erradicar la violencia. Sistema nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la violencia esto se refiere a que no están actuando solos, la ley 30364 ha establecido dentro del marco de prevención lo que es la creación de instancias distritales que están a cargo de los gobiernos locales y también las provinciales y regionales que están de acuerdo al nivel de gobierno y a su vez a determinado la creación de una comisión multisectorial de alto nivel la cual es responsable el MIMP y que viene articulando con el fin de poder articular con las demás instituciones para erradicar la violencia y así mismo está la creación del observatorio nacional de violencia de género que ya se creó y está funcionando y está trabajando con la finalidad de recoger data muy importante para seguir generando políticas públicas o en todo caso normas.

El programa nacional contra la violencia:

Tiene tres líneas de acción y una de ellas es la unidad de generación de información y gestión del conocimiento que es la línea que se encarga de recoger toda la información que se registra en los diferentes servicios y a través de ello se tiene datos, estadísticas se se pueden visualizar en la página web del programa nacional y que se va publicando cada mes, de acuerdo a la atención que se viene dando en los diferentes servicios.

Unidad de prevención y promoción

Precisamente como su nombre lo dice se encarga de prevenir los hechos de violencia y tiene el rol de implementar estrategias, de gestionar campañas, generar la articulación con los demás instituciones para justamente prevenir la violencia.

Unidad de atención integral

Tiene a su cargo varios servicios entonces está esta línea de acción está enfocada necesariamente a atender a la población a las personas víctimas de violencia.

La línea 100 es un servicio de atención gratuita, funciona las 24 horas del día los 365 días del año, brinda orientación para casos de violencia familiar y sexual y se ha venido implementando y aumentando el número de profesionales que vienen atendiendo toda vez que el número de llamadas muchas veces aumenta por periodos

y a veces un poco disminuye también pero la idea es tener la capacidad suficiente para poder atender la totalidad de las llamadas, cualquier persona puede llamar desde cualquier teléfono ya sea fijo o celular, la llamada es gratuita. Quien contesta es un profesional en psicología o abogado quien realizará la respectiva orientación, ya sea psicológica, legal o incluso hasta ver un tema de cómo afrontar el hecho de violencia, hay casos en los que la persona esta siendo violentada en ese preciso momento, o quizás alguien escuchó que un niño esta siendo maltratado, entonces frente a esta situación lo que muchas veces sucede es que llaman a la línea 100 entonces el profesional inmediatamente articula con los demás servicios, si es en lima por ejemplo puede articular con el servicio de Acción agencia y este servicio de equipo de servicio con gente se traslada inmediatamente al lugar de los hechos para poder realizar una intervención o una validación del caso, también articula con la policía nacional para que la policía inmediatamente se pueda apersonar al lugar donde presuntamente están ocurriendo los hechos de violencia y puedan realizar la intervención. En ese sentido podrán notar que esta línea no solamente es una línea de orientación sino también va un poco mas, va a registrar los hechos de violencia que le comunican y va a derivar a otros servicios porque también puede derivar un hecho de violencia a un CEM y va a articular incluso con la policía o incluso en algunas veces se articulado con el SAMU para que puedan trasladarse al lugar donde presuntamente estaría la víctima de violencia, entonces es una línea bastante activa que requiere sobre todo de que las que los profesionales estén capacitados.

Servicio de atención urgente

La razón de este servicio urgente es trasladarse o intervenir en el día los hechos o casos de los que se toma conocimiento, tiene cobertura actualmente lima, callao ,Madre de dios y también en Arequipa se han creado un servicio en cada región y viene interviniendo bajo la misma lógica entonces la idea es que este servicio se traslade, atienda la emergencia, si tiene que poner una denuncia la interpone y luego traslada el caso al Centro Emergencia Mujer. Es decir este servicio no se queda con el caso porque todos los días atiende casos nuevos, interviene y luego que realiza las acciones traslade el caso al CEM, es un servicio más estático con un local.

Servicio de centro emergencia mujer

Actualmente se cuentan con una gran cantidad de CEM regulares que están funcionando en convenio con las municipalidades. La mayoría de comisarías cuentan

con un CEM, esta es una estrategia que atiende las 24 horas porque lo que se ha venido viendo es que justamente las personas víctimas de generalmente recurren a las comisarías y no necesariamente van a recurrir al local que puede estar un poco alejado, entonces ellos prefieren irse a la comisaría por ello bajo la lógica de llevar el servicio a dónde está la persona violentada, como estrategia seguir se viene implementando la creación de los CEM en las comisarías. La lógica de este servicio es justamente estar conformada por cinco profesionales básicamente porque pueden ser más pero el mínimo es cinco, un admisionista que es la persona que recibe la persona víctima de violencia, le va a dar la orientación preliminar, registra una ficha de atención, toma los datos y luego inicia el circuito con la psicóloga que va a entrevistar y de acuerdo a la evaluación del caso lo que va a hacer es realizar una evaluación psicológica y un informe psicológico, luego entraría con la trabajadora social que va a hacer un informe social y va a evaluar el nivel de riesgo que tiene la persona víctima de violencia, luego atendería el abogado quien se nutre de los informes que van a realizar el psicólogo y el trabajador social, ellos le pasan su informe y de acuerdo al resultado de los informes el abogado lo que va a hacer es iniciar las acciones legales que correspondan por ejemplo si hay que poner una denuncia se pone la denuncia, si es que ya viene con denuncia realizada lo que va a hacer es apersonarse al proceso y continuar en el estado en que se encuentra, va a continuar con el proceso. La atención es a todas las personas víctima violencia en el momento que lo requiera.

En el proceso el CEM no necesariamente va a brindar el apoyo, por ejemplo si la persona víctima de violencia ha sido expulsada de su casa y no tiene a donde ir o el caso es un caso de riesgo severo, hay amenazas de un posible feminicidio, entonces el CEM articula con otros servicios.

Hogares de refugio temporal

Este servicio brinda el servicio de acogida y albergue, el servicio de las personas víctima violencia pueden ser insertadas en este servicio pero el CEM para eso utiliza informes sociales e informes psicológicos y coordina con este servicio para poder albergar a la persona víctima de violencia. En el marco de la ley 30364 se ha creado convenio con las municipalidades en tres hogares de refugios temporales en todo el país no obstante la sociedad civil también tiene hogares de refugio temporal, por ejemplo, en lima hay 39, entonces vemos que también se articula con ellos.

La creación de refugios también depende de la municipalidad, la ley así lo menciona, gobiernos locales y provinciales tienen la responsabilidad de crear más hogares refugio la idea es que exista uno en cada distrito o una en cada provincia, entonces ahí interviene el MIMP más que todo para brindar asistencia técnica para que vean cómo es el diseño porque no es cualquier casa, tiene que ser una casa con un metraje mínimo, hay un ambiente de cocina, tiene que haber una parte de lo que es el emprendimiento económico, la idea es brindarle el fortalecimiento, acompañamiento psicológico y fortalecer sus capacidades y una de las capacidades que fortalecemos justamente es el emprendimiento económico en el sentido de que las personas muchas veces por aspecto económicos son dependientes y toleran la violencia entonces la idea es fortalecer ese aspecto para que se vean empoderadas y puedan denunciar y afrontar todo el proceso.

Centro de atención institucional

Este es un servicio muy diferente y es diferente a los demás porque no está enfocada en la mujer está enfocada en el varón agresor. Es conveniente también el enfoque en el agresor ya que esta persona necesita ser reeducada y la ley 30364 así también lo establece, ya que habla de la reeducación y justamente está enfocada a los varones agresores.

Actualmente 3 CAI se encuentran en funcionamiento y la lógica de este servicio es justamente para aquellos por medio de terapias psicológicas y reeducación, la única forma de ingreso son aquellos que han sido derivados por el juez y en cumplimiento de la medida protección o incluso incumplimiento de una sentencia de violencia entonces la idea es que reciba una terapia y pase por una terapia de reeducación en el cual se le van a brindar pautas de crianza, lo que es el enfoque de género, la masculinidades, lo que son para erradicar en el tema de machismo, entonces la idea es que las personas que estén en este servicio cuando culminen la terapia de reeducación, todos lo que originaba la violencia, ya sean los celos, desconfianza, todo ello haya sido cambiado, esas pautas de esas conductas y pueda ser una mejor persona, que respete derechos de los demás y sobre todo los derechos de la mujer, que la reconozca no como un objeto o una propiedad sino como una persona independiente que puede decidir, entonces el trabajo que realiza este servicio es muy importante actualmente es muy poco este servicio, sin embargo también la ley ha establecido que los gobiernos locales y regionales también creen centros de reeducación para varones agresores bajo la misma lógica de los hogares, también es responsabilidad del

gobierno local crear estos centros para justamente alcanzar una mayor población de personas sentenciadas por temas de violencia.

Para aquellas personas sentenciadas a pena privativa de libertad por hechos de violencia la ley también establece que la reeducación para este grupo de personas las realiza el INPE entonces cuando se hizo el reglamento de la ley se estableció así en las reuniones y justamente el INPE asumió y está asumiendo actualmente para las personas víctimas de violencia les da una reeducación al interior del penal, entonces a este grupo de personas este programa no las atiende atendemos y tampoco les atendería del gobierno local.

Estrategia rural

Se desprende de una estrategia similar a la del CEM solo que la del Centro Emergencia mujer está enfocada más a un ámbito urbano y en la estrategia rural está en ubicada un ámbito rural, entendemos de que el país al para ser un país multicultural la intervención o las costumbres que algunas personas tienen en los ámbitos rurales están tan arraigadas que muchas veces desconocen la normativa, incluso se ha detectado casos en los cuales como solucionan los casos de violencia por medio del azote, caminar desnudos por la plaza, entonces son actos que no están de acuerdo con los derechos humanos, la idea es llegar a las comunidades, llegar a las zonas rurales con un equipo donde haya psicólogo, abogado con especialidad en temas rurales, también hay gestores que pueden ser profesionales antropólogos, sociólogos que interactúan con la comunidad, para poder sobre todo no invadirnos con la normativa y decirles que deben de cumplir la norma, la lógica es coordinar con ellos e interactuar con ellos, explicarles que lo que están haciendo esta vulnerando derechos humanos y crear una ruta de atención de la violencia con respecto a los derechos humanos y si en caso hay un hecho de que se considera como delito y explicarles de que justamente quien es competente para investigar el delito es el ministerio público, entonces se trata de articular con la policía con las demás autoridades e incluso con los juez de paz para que pueda ver estos casos, la idea es no es imponer sino recoger las buenas costumbres que tengan en su comunidad y articularlas y llevar a una forma de erradicar la violencia conforme a sus costumbres y respetando sus costumbres y sus principios.

1. Confianza en los demás

Confiar es creer en una tercera persona, esto lo ponemos en práctica a diario, pues a diario lidiamos con personas que no conocemos. Al adquirir un servicio encontramos profesionales que nos convencen de adquirir sus servicios y depende de nosotros si creemos o no, es así que si la respuesta es positiva es porque algo tuvo que generar la persona para que exista una confianza sin ni siquiera conocerlo. Cuando adquirimos un servicio de taxi nos arriesgamos a saber si el chofer nos llevará a nuestro destino, de igual manera sucede cuando vamos a un restaurant, solicitamos servicios educativos, etc.

El confiar en los demás depende también del tipo de crianza. Hay quienes creen que porque en su familia todos son buenos, esto lo aplica también con personas externas lo cual no es bueno del todo porque podría producirse problemas al no tener claro los conceptos de confianza.

2. Autoconfianza o autoeficacia

Es la creencia en la capacidad que se tiene de organizarse y ejecutar tareas para alcanzar metas. Aun cuando resulte difícil el que los objetivos se cumplan la autoeficacia debe ser mejorada, y esto solo sucederá cuando aumente la creencia en la autoeficacia, por medio de actividades fáciles que se vayan realizando es cuando poco a poco sentirá que son buenos para hacerlo. Es decir que el pensamiento debe ser positivo en todo momento ya que si se piensa negativo la autoeficacia va disminuyendo.

3. Falsa autoconfianza

Existen personas que parecen tener una confianza envidiable que aparentemente confían en si mismos todo ello como una coraza para no ser lastimados o burlados. A ello se le conoce como falsa autoconfianza.

Estas personas se motivan así mismas con frases que son optimistas, pero no lo toman con seriedad ya que siguen teniendo una escasa confianza en sí mismos, todo ello es un engaño que ante los ojos de los demás hacen creer que nada los detendrá. Esta falsa autoconfianza es aparentada por la persona como un tipo de “mascara” para no mostrar sus miedos ante la sociedad.

El aparentar que se confía en si mismo cuando no es así trae a la vida de la

persona consecuencias negativas ya que esto es solo el inicio de un comportamiento que parece ofensivo pero en realidad es todo lo contrario.

4. Confianza conductual

Tiene que ver con la actitud de la persona y sus capacidades de tomar decisiones de acuerdo a la situación, se relaciona con la autoconfianza de actuar de manera positiva o no, superar barreras que impidan logros planteados.

5. Confianza emocional

Son fuerzas que provienen del interior de una persona, gracias a esta podemos emprender miles de cosas y tener la total seguridad que todo va salir bien. La persona que descubre esta fuerza y la aprovecha al máximo todo el tiempo está motivado y se encuentra comprometido con lo que desea lograr , esto impide que piense en abandonar sus sueños aun cuando es posible que exista el fracaso.

Las personas que tiene este tipo de confianza son mayormente las de carácter sólido, que poseen un gran liderazgo en su campo de acción, que son resilientes ante las situación no agradables y que hacen de los problemas un trampolín para ir más allá de lo que se puede ver.

6. Confianza espiritual

Se refiere a la fe que tiene las personas con la vida y los acontecimientos que viven a diario.

7. Confianza simple

Es innata y natural se va creando en base a los aprendizajes sociales, conocida también como confianza simple, dada de manera automática como aquella que solemos experimentar con nuestros padres.

8. Confianza alimentada

Este tipo de confianza va en aumento de acuerdo a las experiencias que se

suele tener en la vida, requiere de refuerzos y estímulos para que sea cimentada. Con todo lo vivido es que se irá moldeando, es dada de manera individual y depende mucho de la manera en que se tome lo que nos ocurre.

9.Expectativas

Es un pensamiento anticipado sobre alguna cosa, es el esperar que algo bueno suceda.

Día a día buscamos que todo nos vaya bien, tenemos sueños, anhelos y a menudo vamos creando en nuestra mente como será cuando todo ello llegue, las expectativas suelen ser todo lo imaginado a nuestra manera.

2.3. Bases filosóficas

Como fundamentos filosóficos de esta investigación se mencionan puntos de vista de algunos autores que a lo largo del tiempo se han dedicado a generar cambios en las instituciones.

Según Quispe (2015) define el termino calidad como aquel producto o servicio que es del agrado del cliente, su filosofía se considera aportación fundamental en la mejora continua, por lo que es considerado padre de la calidad, basado en principios gerenciales, el producto a mejorar tiene como objetivo agradar a los clientes para que surja un mercado competitivo.

Según Quispe (2015) cita a Crosby manifiesta sobre la calidad es el requerir algo y estar conforme con ello indicando que existe una conformidad equivalente a 36 igual a cero defectos, esta filosofía se encuentra basada en no cometer errores que a la primera debe de hacerse bien teniendo como objetivo la concientización de los colaboradores para suplir expectativas.

Según Quispe (2015) citado por Ishikawa indica que controlar la calidad es hacer tal y como se señala , iniciando y finalizando con capacitaciones, por esta razón se

introduce el diagrama Ishikawa conocido como causa y efecto, o como la espina de pescado.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad:

según (Idelfonzo , 2005) aporta que todo producto es evaluado por su excelencia. Los clientes o usuarios buscan productos o servicio que cubran sus expectativas y que logren absolver sus necesidades de acuerdo con lo que estipulan ellos mismos.

En el mundo de los negocios la calidad es muy comentada y buscada por los usuarios. Las personas se la pasan buscando lugares en los que cumplan los requisitos de cada uno de ellos. La felicidad que sienten los clientes cuando encuentran lo que están buscando, es única, desencadena lealtad al producto o servicio y a la vez el haber cubierto expectativas hace que aquella empresa o institución sea recomendada a otros. (Kotler, 1997)

Servicio: Peel (1993) esta actividad hace que el cliente se relacione con la empresa y que estas actividades satisfagan su necesidad. Kotler (1997) menciona que los servicios son actividades voluntarias que pueden ser remuneradas y no remuneradas pero que son muy importantes para las personas que lo solicitan.

Duque (2005) para medir el servicio de una empresa o institución se utiliza el modelo SERVQUAL el cual se ha diseñado para conocer el “Servicio y Calidad”.

Fiabilidad, es la exactitud con la que se brinda un servicio. En este caso el CEM se encuentra dispuesto a brindar atención de calidad con las personas que requieran el apoyo inmediato, en todo tiempo se podrá corroborar la escucha activa, en los gestos y miradas del profesional. Así mismo la conversación será fluida.

Capacidad de respuesta, es la disposición que tiene una persona, hacer las cosas

con rapidez. En este caso sirve a las personas de manera comprometida y con prontitud, relacionándose con ellos, brindando soluciones a las solicitudes.

Empatía, es una habilidad de las personas que permiten que podamos sentir parte de lo que la otra persona esta sintiendo en cualquier situación, comprender a la vez lo que está pasando la otra persona.

Elementos tangibles, la infraestructura del CEM.es adecuada para recibir a las víctimas de violencia, el ambiente debe generar confianza al usuario.

Calidad funcional percibida, es un proceso evaluativo por el cliente que compara lo esperado con la atención recibida.

Calidad técnica percibida, es un criterio subjetivo que no siempre es necesario que coincida con la calidad real basado en datos tangibles.

Confianza, es el creer en la otra persona, teniendo por seguro que hará las cosas como lo hemos imaginado.

Violencia conyugal, se le llama así a la situación en las que las parejas usan recursos que intimidan en aspectos físicos, psicológico y emocionales, condicionando sus intereses y haciendo las cosas a su manera. Este acto es considerado una violación de derechos .

Ley 30364

Esta norma tiene tres bases por así decirlo prevenir, erradicar y sancionar en la prevención existe una unidad línea que se encarga de todo lo que es la prevención, de ver las campañas de la forma de cómo prevenir la violencia que articula con los colegios, de capacitar a profesores para intervenir casos de violencia, pero también están las instancias que lugares donde las autoridades locales se pueden reunir para elaborar un plan en la cual van a trabajar durante el año con el objetivo de prevenir y erradicar la violencia.

Erradicar

Se refiere a disminuir el tema de violencia a través de la intervención del poder judicial, a través de los juzgados, a través de la policía, a través de los servicios

como son también del ministerio de salud de lo que es el caso del Ministerio de la mujer, todos ellos interactúan para poder erradicar la violencia y la ley regula responsabilidades para cada uno de los actores que intervienen y cuando se refiere a sancionar se refiere a que esta ley con la anterior ley solamente se veía un ámbito civil, no tenía consecuencias penales salvo que la agresión haya sido física y haya llegado a ser grave , sino no llegaba a un proceso penal sin embargo esta ley cuando invoca el término sancionar se refiere al ámbito penal y cuando hablamos del ámbito penal implica de que el proceso en algún momento va a llegar al fiscal penal va a denunciar al juez penal y va a ver una sanción penal para el agresor entonces he ahí la importancia de esta ley sobre todo por las consecuencias que pueden tener para la persona agresora.

Genero

Es una construcción cultural y social de las diferencias entre hombres y mujeres sobre la base de las distinciones físicas de sus cuerpos, la sociedad a través del aspecto cultural ha creado diferencias sobre todo en los roles sociales que cumplen tanto el varón como la mujer, estos roles se han visto encasillados e incluso hasta en algunos aspectos algunas personas creen que ya es normativa por ejemplo algunas personas un creen que las mujeres tienen que atender al varón, sea su esposo, padre o hermano, aun se sigue pensando que el varón puede conseguir todo mientras que a la mujer la ven como el sexo débil.

Violencia de genero

La violencia que ocurre en un contexto de discriminación sistemática contra la mujer y contra aquellos que confrontan el sistema de género, sea al interior de las familias o fuera de ellas al margen de un sexo que no se refiere a casos aislados esporádicos o episodicos de violencia y sino que están referidos al sistema de género imperante, que remite a una situación estructural y a un fenómeno social y cultural que está enraizado en las costumbres y las mentalidades de las sociedades y que se apoya en concepciones referentes a la inferioridad y subordinación de las mujeres y a la supremacía y el poder de los varones, significa que cuando vemos lo que es violencia contra la mujer o lo que es violencia de genero veremos que no solamente está enfocado a el simple hecho de que yo agredo porque me da la gana sino que hay un aspecto más interno que justamente agrede porque ella es mujer. Cuando se da el acoso sexual las mayoría de víctimas

son las mujeres, justamente porque a veces la ven o tienen la concepción de que la mujer es una persona débil frágil entonces creen que pueden estar por encima de ella y que pueden en todo caso acceder a ella por la fuerza, entonces muchas veces cuando la mujer la rechaza él hombre comienza a tomar represalias ya sea de agresiones físicas o psicológicas que puede ocurrir incluso en un ámbito del trabajo, cuando esas agresiones están referidas a discriminación que viene a realizar esta persona sobre la víctima porque es mujer estaríamos hablando de lo que es violencia de género

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

2.5.2 Hipótesis específica

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias de Centro Emergencia Mujer Alexander Von Humboldt.

2.5.3 Operacionalización de las variables

Tabla1. Operacionalización de la variable 1.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ITEMS	ESCALA
CALIDAD DE SERVICIO VARIABLE 1	Son estrategias y acciones que tienen el objetivo de mejorar el servicio que se brinda, así como la relación que existe entre servicio y usuario Aleti Vilagínés (2000).	Empatía	Atención individual	1. ¿Usted, considera al CEM un servicio oportuno, cálido y necesario?	1-2	Se utilizará la escala ordinal de tipo Likert con las siguientes opciones: (0) Nunca (1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Casi nunca
				2. ¿Sintió confianza y apoyo en todo momento por parte de cada uno de los profesionales del CEM?		
			Comunicación	3. ¿Usted, considera a los profesionales del CEM capacitados en la atención a las usuarias?	3-4	
				4. ¿El personal del CEM se presentó y le explico el procedimiento de atención en la primera entrevista?		
		Fiabilidad	Compresión	5. ¿El personal del CEM se presentó y le explico el procedimiento de atención en la primera entrevista?	5	
				Servicio prometido	6. ¿El abogado se presentó en su audiencia a la hora señalada?	
			7. ¿La psicóloga le brindo el oficio en la primera entrevista para su tratamiento psicológico en el Centro de Salud, hospital u otros?			
			8. ¿La trabajadora social visito tu domicilio en la primera entrevista?			
			9. ¿Usted, considera que los profesionales estuvieron pendientes de tu caso?			

		Capacidad de respuesta	Conocimientos profesionales	10. ¿Para ser atendida por los profesionales del CEM tuvo que esperar mucho tiempo?	10-12	
				11. ¿Usted considera que el CEM a pesar de ser un servicio gratuito le brindo una atención adecuada?		
				12. ¿Despues de recibir el servicio del CEM usted quedo conforme con la atención recibida?		
		confianza	13 ¿Usted, recomendaría el servicio del CEM a sus familiares, amigos, vecinos, conocidos,etc?	13		
		Elementos tangibles	Instalaciones físicas	14. ¿Usted, siente que el servicio que brinda al CEM cumplió con lo que usted esperaba?	14	
Equipos materiales y	15. ¿Usted, consideras que el CEM le ayudo en la solución de su problema de violencia?		15			

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ITEMS	ESCALA	
CALIDAD DE SATISFACCIÓN VARIABLE 2	Tupayachi, P (2021) citado por Mora (2011) aporta que todo producto es evaluado por su excelencia. Los clientes o usuarios buscan productos o servicio que cubran sus expectativas y que logren absolver sus necesidades de acuerdo con lo que estipulan ellos mismos.	Calidad funcional percibida	Forma de prestación del servicio	1. ¿Usted fue atendido en las áreas de admisión, psicología, social y legal?	1-2		
				2. ¿El CEM se ubica en un lugar céntrico y de fácil acceso?			
			Eficiencia de los profesionales	3. ¿Los profesionales del CEM se comunicaron con un lenguaje cordial, amable y respetuoso durante la atención que recibió?	3-4		
				4. ¿El lenguaje utilizado por los profesionales del CEM fue claro y comprensible?			
		Calidad técnica percibida	Procedimientos de la guía de atención CEM	5. ¿Consideras que la atención brindada en el CEM respondió a sus necesidades y demandas?	5-6		(0) Nunca
				6. ¿Usted, considera que toda la información que brindó en el CEM se mantendrá en reserva?			(1) Siempre
			Demanda absuelta	7. ¿Después de ser atendido en el CEM, usted se sintió segura, confiada y tranquila?	(2) Casi siempre		
				(3) Algunas veces			
				(4) Casi nunca			

				8. ¿Considera que los profesionales del CEM tienen experiencia y conocimiento en la temática de violencia?	7-8	
		Confianza	Servicio percibido	9. ¿Usted, siente la buena predisposición de los profesionales del CEM para ayudarlo y atenderlo?	9	
			Recomendaría el servicio	10. ¿De acuerdo a su opinión, el CEM cumple con brindar ayuda a las personas víctimas de violencia?		
					11. ¿Los profesionales del CEM brindan información confiable y comparable?	10-11

Fuente: elaborado por el propio investigador

Nota: Elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

Tipo

El nivel es correlacional teniendo como fin la medida del grado de relación que existe en las variables.

Según Arias (2012) citado por Cabezas, et al. (2018) se refiere a las investigaciones correlacionales mencionando que el propósito de este tipo de investigación es realizar una evaluación a la relación existente. Luego de haber medido las variables y haberse planteado la parte estadística se podrá conocer la correlación.

Enfoque

El enfoque de esta investigación es cuantitativo debido a que los resultados se representan en cantidades porcentajes y números plasmados en tablas y figuras.

Los estudios de corte cuantitativo prefieren describir realidades sociales vistas de manera externa, teniendo la intención de encontrar mediciones con exactitud (Galeano, 2004)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

González & Salazar (2008) citado por Cabezas, et al. (2018) definen a la población como aquellas personas que participan en un estudio de manera voluntaria plasmando su punto de vista en los instrumentos aplicados.

De manera voluntaria formaron parte de la población las usuarias atendidas en los meses de enero a mayo del 2021 en el CEM del Distrito de Alexander Von Humboldt de la Provincia de Padre Abad- Ucayali, que ascienden a unas 84 usuarias.

3.2.2 Muestra

En esta investigación no se utilizó muestreo, debido a que nuestra población es de 84 usuarias atendidas desde el mes de enero a mayo del 2021, motivo por la cual se encuestó al 100% la población atendida.

3.3 Técnicas de recolección de datos

- Se llevaron a cabo visitas Domiciliarias a las usuarias del CEM COMISARIA VON HUMBOLDT, teniendo siempre presente los protocolos COVID19.

Técnica:

La encuesta fue elaborada para que la población pueda manifestarse.

Instrumento:

Para ambas variables se utilizaron cuestionarios con objetivos similares.

Ficha técnica de la Escala Cuestionario Calidad de servicio percibido.

Tabla2. *Ficha técnica de instrumento de recolección de datos*

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
Nombre	Cuestionario Calidad de servicio percibido
Autora	Mag. Tupayachi Gamión, Pamela Isabel
Lugar y Año de Publicación	Universidad Cesar Vallejo– 2021
Número de Ítems	15 Ítems
Administración	Público
Tiempo Aproximado de Aplicación	25 minutos
Población a la que va Dirigida	Usuarías víctimas de violencia familiar y sexual
Escala De Medición	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Dimensiones	Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3, Ítem 4, Ítem 5, Ítem 6, Ítem 7, Ítem 8, Ítem 9, Ítem 10, Ítem 11 Ítem 12, Ítem 13, Ítem 14, Ítem 15
Confiabilidad	Prueba estadística alfa de Cronbach (alfa = 0.902)
Validez	A cargo de tres (3) jueces expertos en las variables de estudio de la investigación.

Fuente: Adaptado Luis Raymundo Sanchez

Cuestionario Satisfacción del servicio

Fue diseñada por Vargas y Aldana (2014).

Tabla3. *Ficha técnica de Cuestionario Calidad de Satisfacción de la usuaria*

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
Nombre	Cuestionario calidad de satisfacción de la usuaria
Autora	Mag. Tupayachi Gamión, Pamela Isabel
Lugar y Año de Publicación	Universidad Cesar Vallejo– 2021
Número de Ítems	15 Ítems
Administración	Público
Tiempo Aproximado de Aplicación	25 minutos
Población a la que va Dirigida	Usuarías víctimas de violencia familiar y sexual
Escala De Medición	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Dimensiones	Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3, Ítem 4, Ítem 5, Ítem 6, Ítem 7, Ítem 8, Ítem 9, Ítem 10, Ítem 11 Ítem 12, Ítem 13, Ítem 14, Ítem 15
Confiabilidad	Prueba estadística alfa de Cronbach (alfa = 0.850)
Validez	A cargo de tres (3) jueces expertos en las variables de estudio de la investigación.

Fuente: Adaptado Luis Raymundo Sanchez

3.3.1.1 Instrumentos para el procesamiento de la información

El instrumento aplicado midió las variables calidad de servicio y satisfacción a las usuarias, de la misma manera sus dimensiones. Con el software estadístico SPSS es que se ilustran tablas y cuadros detallados con cada ítem de la encuesta y cada opción.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis univariado

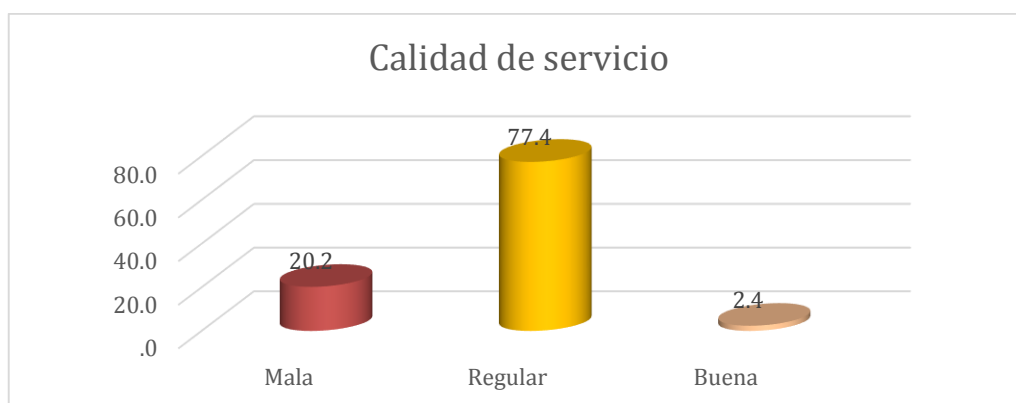
A partir de esta página se aprecian los resultados producto de la aplicación de instrumentos, seguido por el procesamiento en Excel para luego utilizar el Spss en el que cada dato se encuentra en los cuadros y figuras.

Tabla4. Nivel de calidad de servicio.

Calidad de servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	17	20,2	20,2	20,2
Regular	65	77,4	77,4	97,6
Buena	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura1. Variable calidad de servicio.



La población objetiva respondió cada uno de los ítems según sus experiencias vividas. El nivel regular es el que muestra un mayor porcentaje 77,4% lo que quiere decir que la calidad de servicio no es tan buena y no ha satisfecho las necesidades de todas las

usuarias. Por otro lado, en el nivel malo se percibe un 20.2% y por último un 2,4% se ubica en el nivel bueno. Analizando estos resultados se recomienda mejorar la atención que se brinda a las usuarias generando un ambiente de confianza y seriedad a la hora de intervenir su caso.

Tabla5. Nivel de Empatía.

Empatía				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	2	2,4	2,4	2,4
Mala	60	71,4	71,4	73,8
Regular	22	26,2	26,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

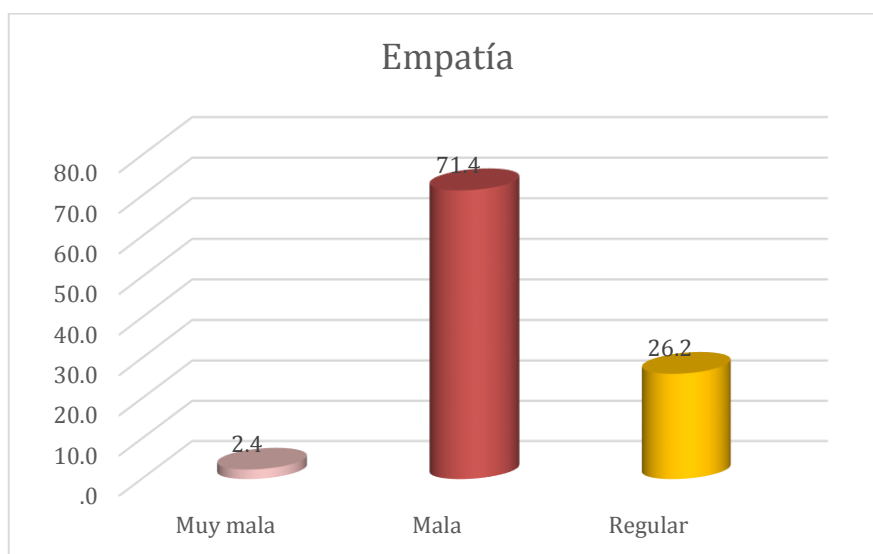


Figura2. Dimensión empatía

La población objetiva colaboró con la aplicación de la encuesta en las que se puede evidenciar un alto porcentaje en el nivel malo el cual indica un 71.4% son este porcentaje explican que la falta de empatía de los profesionales del CEM son mostrados a diario por esta razón su insatisfacción es grande, a la vez el 26.2% se encuentra en un nivel regular por último el 2,4% dice estar en un nivel muy malo. Con estos resultados se puede recomendar al CEM que capacite continuamente a los profesionales de atención para que las mujeres que sufren de violencia vean como primera opción acudir a este centro y que no tengan miedo a ser burladas o desplazadas.

Tabla6. Nivel de fiabilidad

Fiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	24	28,6	28,6	28,6
Regular	60	71,4	71,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

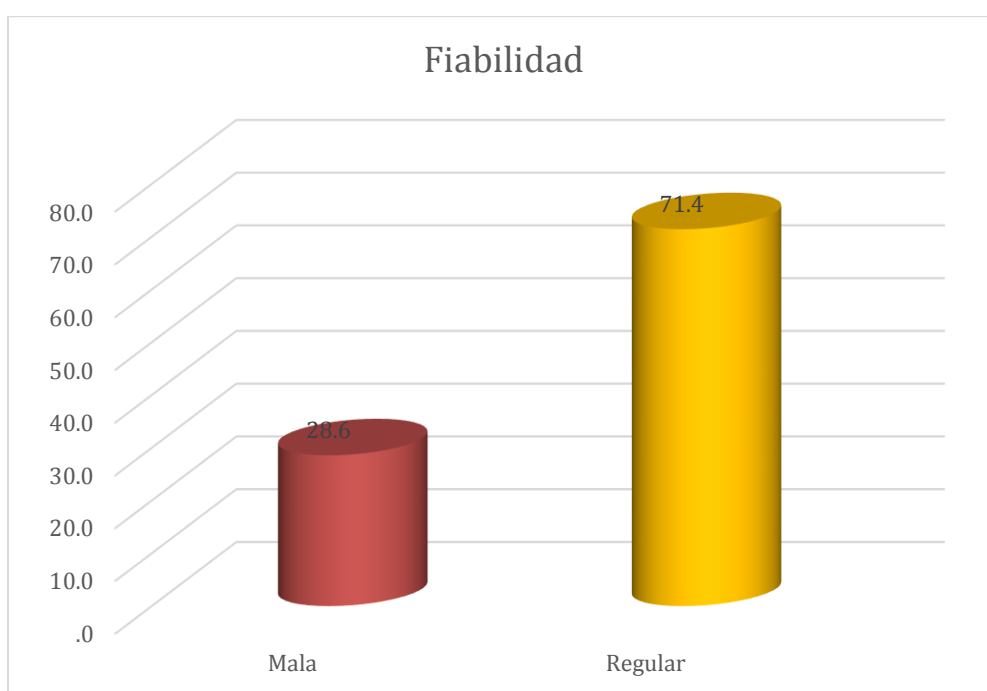


Figura3. Dimensión fiabilidad

La población objetiva participó de manera voluntaria respondiendo cada ítem, en el que se aprecia que el nivel regular el 71.4% lo percibe de esta manera, por otro lado el 28,6% se ubica en el nivel malo, con estos resultados estadísticos queda claro que muchas usuarias no creen que sus casos puedan ser solucionados, es por ello que sienten la desconfianza de acudir a estos centros, porque quizás muchas de ellas han escuchado comentarios de otras personas que lamentablemente tuvieron una mala experiencia a la hora de ser atendidas.

Tabla7. Nivel de capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	27	32,1	32,1	32,1
Regular	54	64,3	64,3	96,4
Buena	1	1,2	1,2	97,6
Muy buena	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

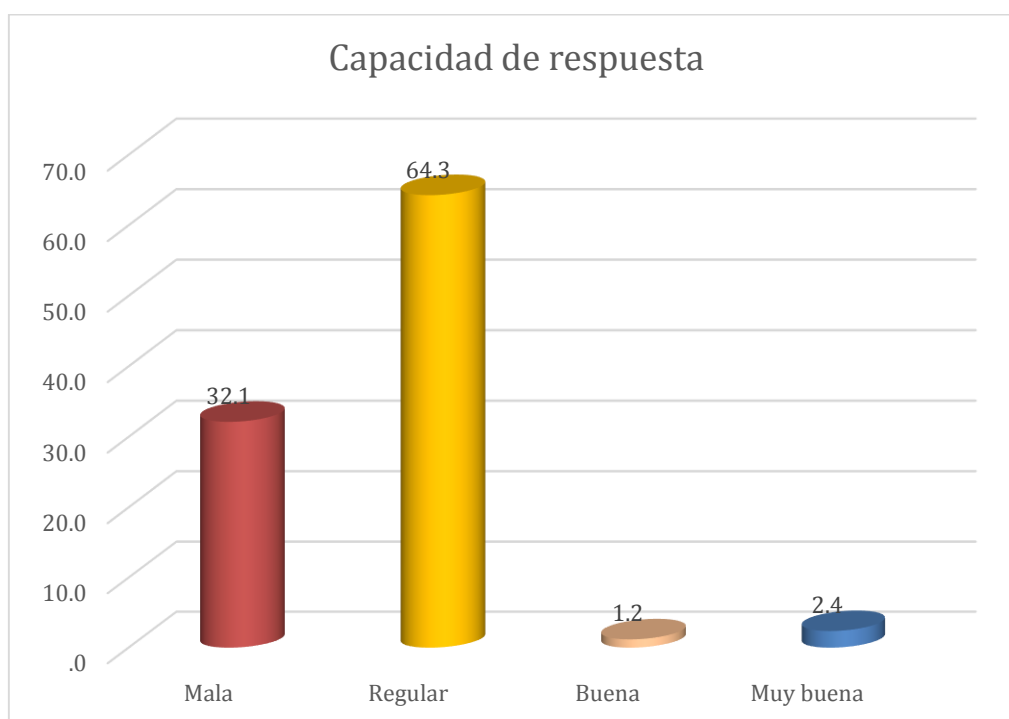


Figura4. Dimensión Capacidad de respuesta.

La población objetiva participó de manera voluntaria en la aplicación de este instrumento en el nivel regular se encuentra un 64,3%, por otro lado el 32.1 % se ubica en un nivel malo y el 2.4% pertenece al nivel muy bueno esto quiere decir que aun faltan implementar estrategias de atención al usuario , ya que la disposición de cada profesional es importante para la intervención de casos sociales, aun mas cuando los usuarios llegan al centro solicitando apoyo , necesitando ser escuchados.

Tabla8. Nivel de Elementos tangibles

Elementos tangibles				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	7	8,3	8,3	8,3
Mala	28	33,3	33,3	41,7
Regular	42	50,0	50,0	91,7
Buena	7	8,3	8,3	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

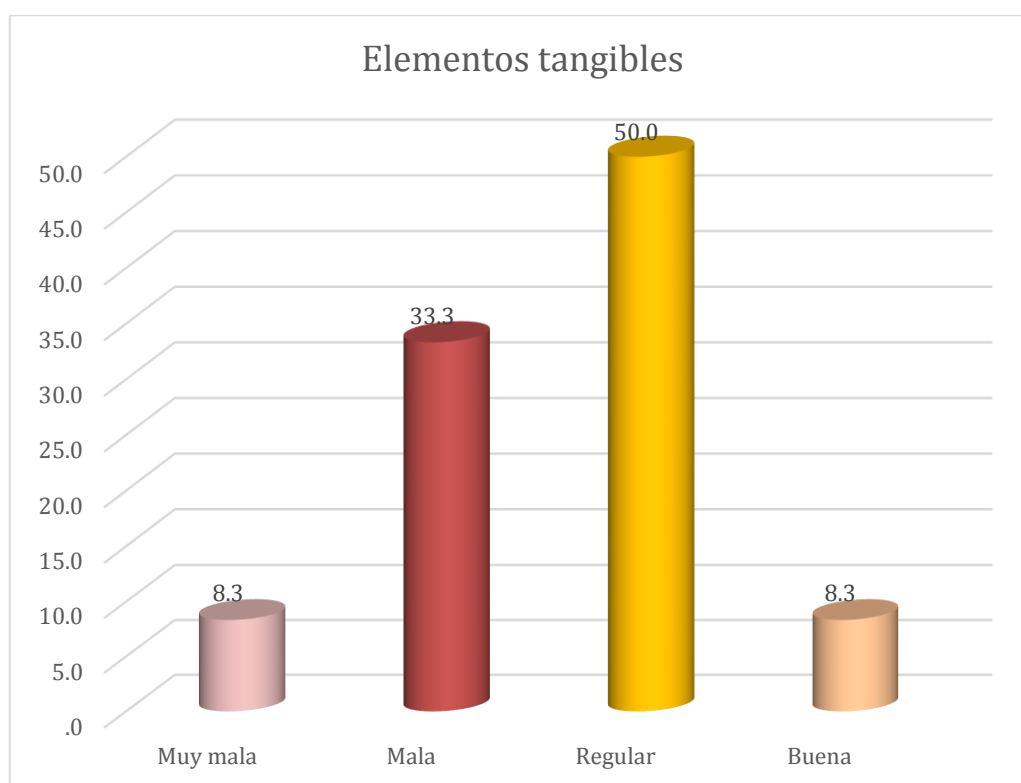


Figura5. Dimensión elementos tangibles.

Cada persona accedió de manera voluntaria a responder estas encuestas. Teniendo ya los datos en la tabla y figura se muestra que el nivel regular se encuentra en un 50%, mientras que en el nivel malo se encuentra el 33.3% y en el nivel bueno 8.3%, esto indica que el ambiente implementado en la comisaria no cuenta con los materiales necesarios para la intervención de casos sociales, así mismo no cuentan con una infraestructura adecuada, esto en su mayoría son pequeños detalles que hacen que el usuario no se sienta cómodo y en confianza para contar sus problemas.

Tabla9. Nivel de calidad de satisfacción de las usuarias

Calidad de satisfacción de la usuaria				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	17	20,2	20,2	20,2
Regular	60	71,4	71,4	91,7
Buena	6	7,1	7,1	98,8
Muy buena	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura6. Variable calidad de satisfacción de la usuaria.

La población aceptó ser partícipe de esta investigación para conocer la satisfacción en los servicios, se aprecia en las siguientes figuras que el 71,4% se encuentra en un nivel regular el 20.2% indica un nivel malo y por último en un nivel bueno el 7,1%. Esto indica que la mayoría de las usuarias no se encuentran satisfechas con el servicio que ofrece el CEM debido a la mala atención por parte de sus profesionales.

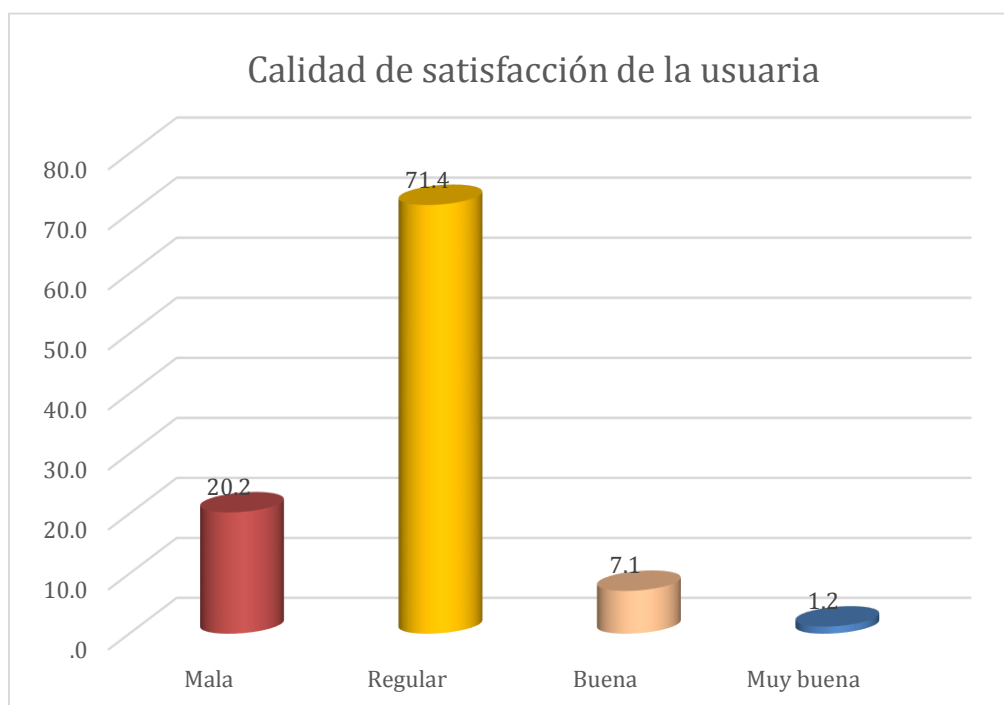


Tabla10. Nivel de calidad funcional percibida

Calidad funcional percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	3	3,6	3,6	3,6
Mala	34	40,5	40,5	44,0
Regular	37	44,0	44,0	88,1
Buena	8	9,5	9,5	97,6
Muy buena	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

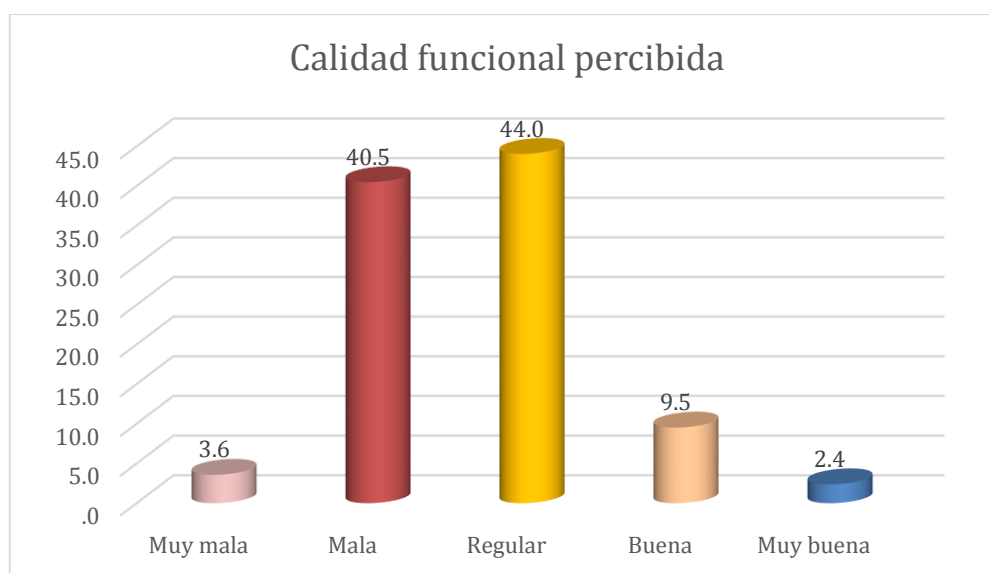


Figura7. Dimensión Calidad funcional percibida

Las personas respondieron de manera voluntaria dándole al nivel regular un valor de 44.0% , por otro lado el nivel malo tuvo un 40.5%, el nivel bueno obtuvo un 9.5% y por último el 2.4%. Esto explica que el usuario que adquiere un servicio del CEM tiene una expectativa grande que debe ser cumplida.

Tabla11. Nivel de Calidad técnica percibida

Calidad técnica percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	2	2,4	2,4	2,4
Mala	25	29,8	29,8	32,1
Regular	44	52,4	52,4	84,5
Buena	8	9,5	9,5	94,0
Muy buena	5	6,0	6,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

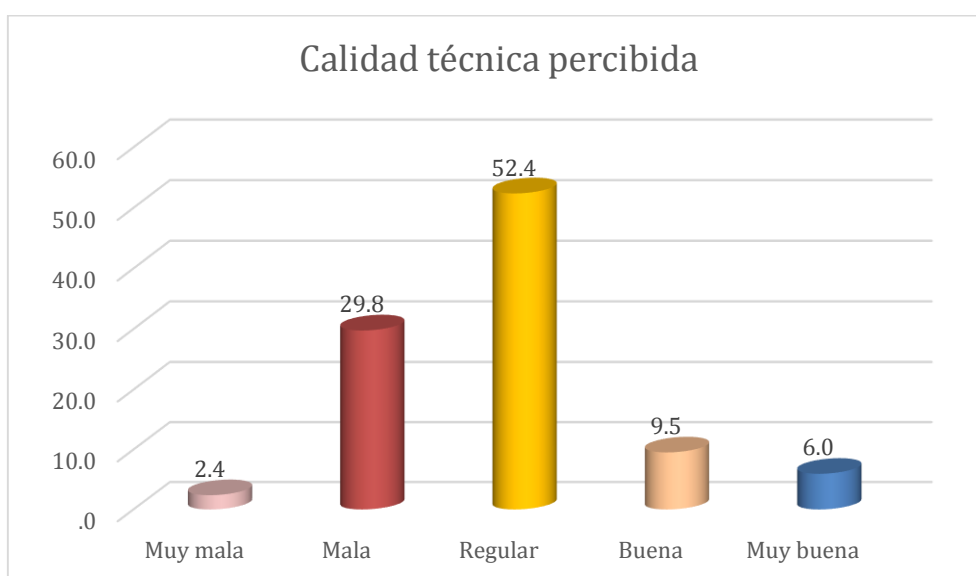


Figura8. Dimensión Calidad técnica percibida.

La población participó de manera voluntaria y para este ítem se encontró que un 52.4% se encuentra en un nivel regular, el 29.8% nivel malo y en un nivel bueno el 9.5%. esto quiere decir que las estrategias que aplican los CEM no son tan eficientes a la hora de la intervención por lo que las usuarias no se encuentran del todo satisfechas con la atención recibida.

Tabla12. Nivel de confianza.

Confianza				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	6	7,1	7,1	7,1
Mala	77	91,7	91,7	98,8
Regular	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

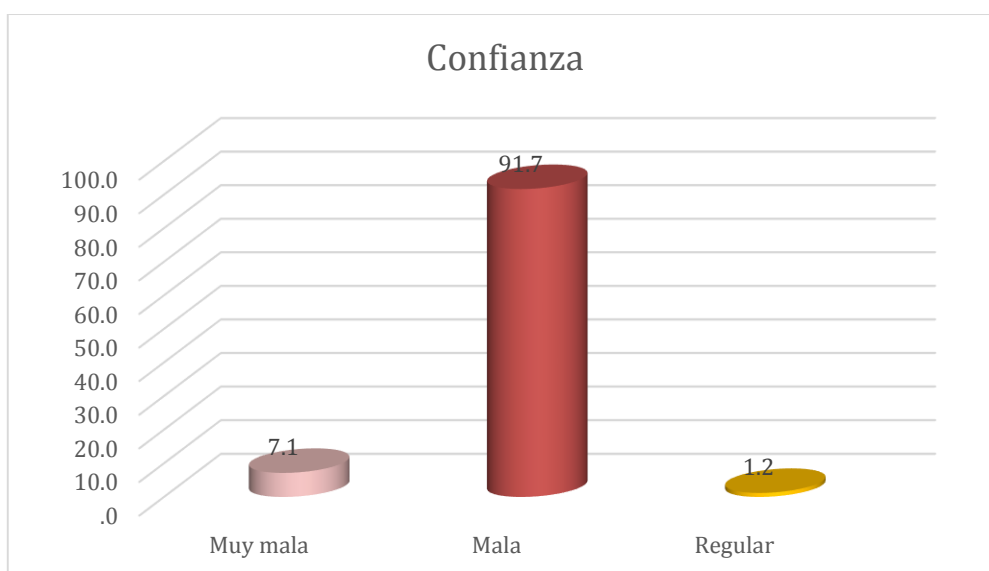


Figura9. Dimensión confianza.

La población participo de manera voluntaria, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo (91.7%), siguiéndoles el nivel muy malo con un 7,1% y por último el nivel regular con un 1.2%. la confianza que genera el profesional en las usuarias es lo que definirá que la intervención sea positiva. El creer en aquellas personas sin ni siquiera conocerlos es un trabajo bastante arduo, pero depende del poder de conocimiento y la llegada que tiene cada profesional a la hora de entrevistar al usuario para poder realizar su descargo.

Tabla13. Nivel de expectativa

Expectativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	9	10,7	10,7	10,7
Regular	68	81,0	81,0	91,7
Buena	6	7,1	7,1	98,8
Muy buena	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

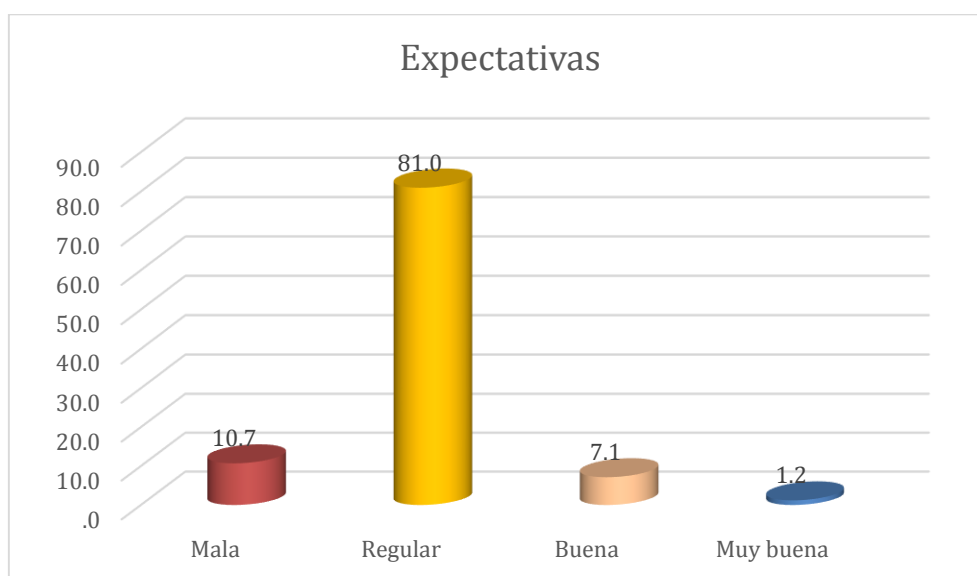


Figura10. Dimensión expectativa

La población objetiva participó en la encuesta de manera voluntaria. El 81.0% se encontró en el nivel regular, por otro lado el nivel malo con 10.7% , a la vez el nivel bueno 7.1% y el 1.2% muy bueno. Estos resultados explican que si el nivel regular tiene un mayor porcentaje es porque los usuarios no se encuentran del todo satisfechos con el servicio que adquirieron, los factores pueden variar ya que todas las personas tienen una percepción distinta.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 14. Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	P	Estadístico	gl	P
Empatía	,210	84	,000	,895	84	,000
Fiabilidad	,222	84	,000	,915	84	,000
Capacidad de respuesta	,201	84	,000	,898	84	,000
Elementos tangibles	,216	84	,000	,908	84	,000
Calidad de servicio	,134	84	,001	,957	84	,007
Calidad funcional percibida	,209	84	,000	,904	84	,000
Calidad técnica percibida	,230	84	,000	,884	84	,000
Confianza	,190	84	,000	,924	84	,000
Expectativas	,225	84	,000	,902	84	,000
Calidad de satisfacción de la usuaria	,166	84	,000	,883	84	,000

Nota: Elaboración propia

Criterios para determinar normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

$P \geq 0.05$ = Los datos provienen de una distribución normal.

$P < 0.05$ α = los datos no provienen de una distribución normal.

En la tabla 14, se observa que todas las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente no tienen distribución normal ($P < 0.05$), en éste caso aplicaré una prueba no paramétrica Rho de Spearman, como se muestra a continuación.

4.2.2 Prueba hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Ha: Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de la usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla15. *Correlación de la calidad de servicio y la calidad de satisfacción de la usuaria*

		Calidad de satisfacción de la usuaria		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Calidad de servicio	84	0,665**	,000

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

En la tabla 15, se observa que $P < 0.05$, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se identifica que existe relación significativa entre las dos variables; también se observa que existe una alta relación entre ellas “calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el CEM del distrito Von Homboldt” (Rho de Spearman = 0.665).



Figura11. Correlación de hipótesis general

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

H_a: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

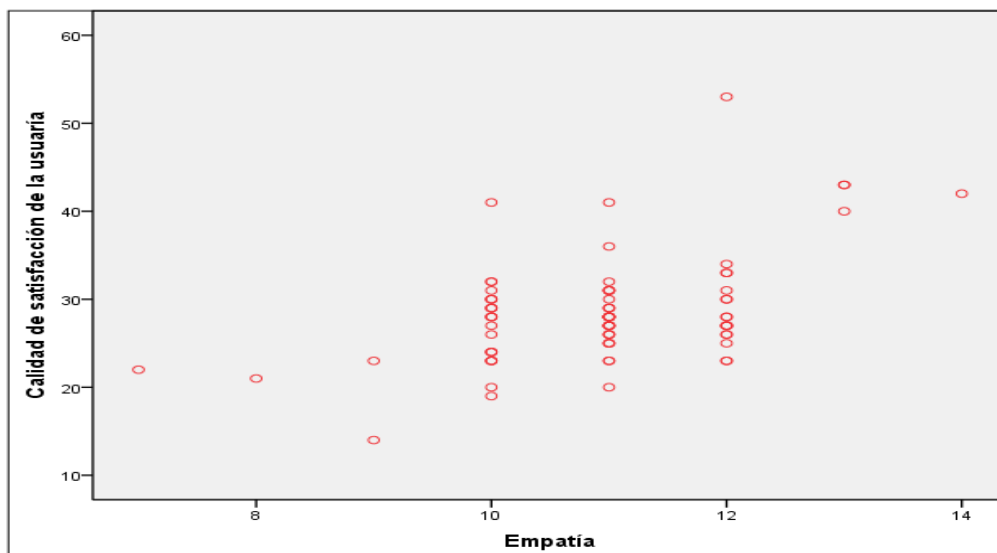
Tabla16. *Tabla de correlación de la hipótesis específica 1*

Correlaciones

		Calidad de satisfacción de la usuaria		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Empatía	84	,321**	,003

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

En la tabla 16, se observa que $P < 0.05$ rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del “Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt”. También se observa que existe baja relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del “Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt” (Rho de Spearman = 0.321).



Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Ha: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

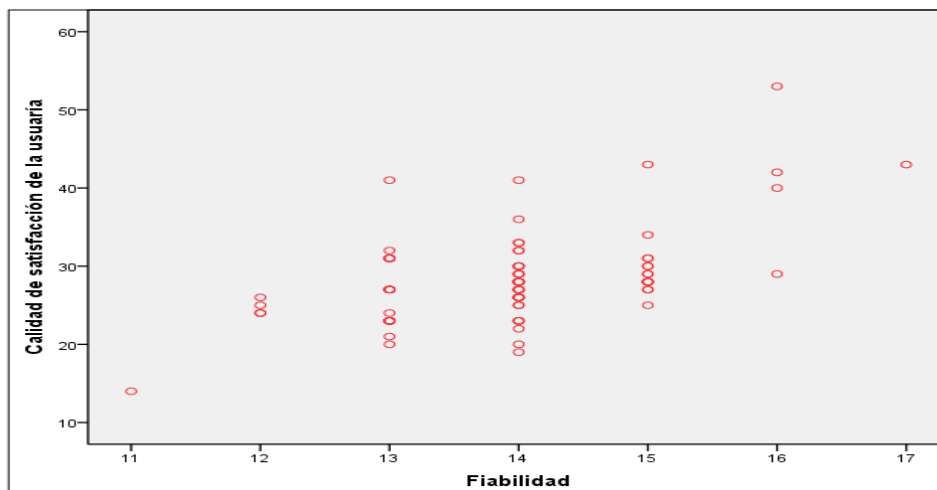
Tabla 17. Tabla de correlación de la hipótesis específica 2

		Correlaciones		
		Calidad de satisfacción de la usuaria		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Fiabilidad	84	,445**	,000

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

En la tabla 17 se observa que $P < 0.05$ con ello se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la confiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. Así mismo se observa que existe moderada relación entre confiabilidad y la satisfacción de las usuarias “Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt” (Rho de Spearman = 0.445).

Correlación de la hipótesis específica 2



Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Ha: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla18. Tabla de correlación de la hipótesis específica 3

		Correlaciones		
		Calidad de satisfacción de la usuaria		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	84	,603**	,000

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

En la tabla 18, se observa que $P < 0.05$ con ello se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia del distrito Alexander Von Humboldt. También se observa que existe alta relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del “Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt” (Rho de Spearman = 0.603).

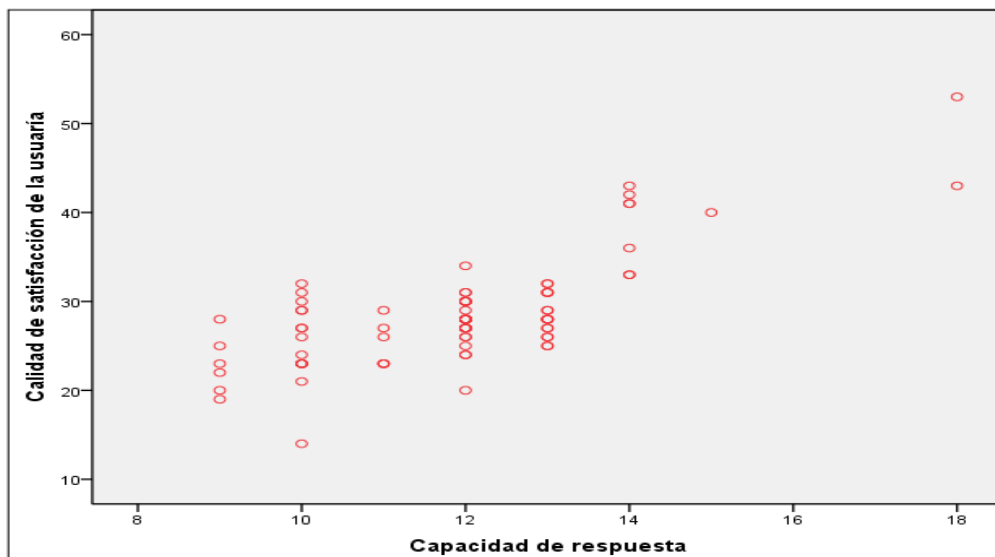


Figura13. Correlación de la hipótesis específica 3
Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Ha: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla19. *Tabla de correlación de la hipótesis específica 4*

		Calidad de satisfacción de la usuaria		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Elementos tangibles	84	,586**	,000

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

En la tabla 19, se observa que $P < 0.05$ lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. También se observa que existe moderada relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt (Rho de Spearman = 0.586).

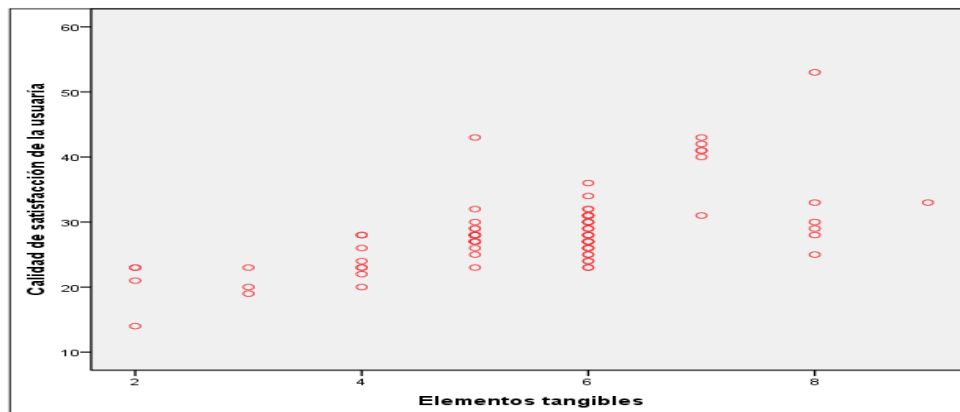


Figura14. Correlación de la hipótesis específica 4

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

El trabajo de campo se ha desarrollado al pie de la letra y esta investigación ha cumolido con los objetivos planteados el cual fue establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Alexander Von Humboldt 2021. Durante el proceso de Contrastacion de hipótesis el cual fue dado por la prueba no Rho de Spearman = 0.665 a un nivel de significancia 0,05 logró encontrar la relación que existe entre las variables de estudio.

Al determinar la calidad de servicio se encontró con 77,4% de los encuestados un nivel regular, que manifiesta estar satisfecho con la calidad de servicio. Estos resultados indican que existe una necesidad amplia de mejorar ciertos puntos que garanticen en el usuario un servicio de calidad durante las visitas al CEM de la Comisaria Von Humboldt. Los resultados descritos tienen similitud con los que se presentan en la investigación de Tupayachi (2021) quien hizo participes de su estudio a 81 usuarias las cuales manifestaron que la calidad de servicio es buena (51,85%) mostrando a la vez satisfacción por haber tenido una buena experiencia al ser atendidos (44,44%). La relación de variables es significativa directa con un valor de Rho Spearman =0,572.

De acuerdo al primer objetivo específico en el que se mencionan las dimensiones empatía y satisfacción, al contrastar la primera hipótesis específica se obtuvo el valor de la prueba Rho Spearman (0.321) a un nivel de significancia del 0,05 asegurando relación existente de estas variables ya mencionadas. De igual manera se encontró baja relación

De similar manera se evidencia en el segundo objetivo específico encontrando relación de la dimensión la confiabilidad y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. Al contrastar la hipótesis, se observa que existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción. También se observa que existe moderada relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt (Rho de Spearman = 0.445). Así mismo cumpliendo con el objetivo 3 Al contrastar la hipótesis, se observa que existe alta relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt (Rho de Spearman = 0.603). Este resultado guarda relación con lo hallado por Rivera (2019) en su investigación “la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador”, este estudio realizado muestra que las personas que adquirieron este servicio no están satisfechas, ya que sus expectativas no han sido cubiertas a un 100%. Se espera que exista una mejora en cada

área en la que el cliente tenga una atención directa. Se deben implementar estrategias para aquellos clientes interesados en realizar exportación.

Se ha llegado a la conclusión que hay una correspondencia entre “calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt”; es decir que ambos aspectos se entrelazan entre sí, puesto a que en todo centro la calidad de servicio viene a ser el producto de estimar el desempeño que hace un trabajador del CEM. Eso quiere decir que si el servicio en cuestión tiene, practica y cumple los fines para los cuales se ha hecho, la atención puede mejorar de manera progresiva; así mismo si el servicio brindado es de calidad se verá reflejado en la satisfacción de las usuarias, en el que la satisfacción será reflejada a la hora de pedir su opinión frente a estos servicios.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Se halló que la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt siendo ésta significativa. También se observa que hay una alta relación entre estas variables.

Segunda: Se halló que la relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt siendo ésta significativa. Esta relación es baja.

Tercero: Se halló que la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt siendo ésta significativa. Esta relación es moderada.

Cuarta: Se halló relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt siendo esta significativa. Esta relación es alta

Quinta: Se halló relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt, y esta es significativa. Esta relación es moderada.

5.2 Recomendaciones

Primero:

El Coordinador(a) del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt, debe buscar estrategias y herramientas que incrementen el nivel regular de satisfacción y disminuya el nivel de insatisfacción de los usuarios/ias respecto a la calidad de servicio con la finalidad de priorizar las falencias en las dimensiones plasmadas en esta investigación, evadiendo en todo momento la interrupción del servicio y carencia de profesionales capacitados, puesto que se estos términos guardarán relación directa con la satisfacción de los usuarios/rias. De la misma forma, realizar estimaciones sobre la calidad de servicio dos veces al año, alineándose a estándares de servicios públicos y privados, además hallar las falencias y necesidades no resueltas de acuerdo a los protocolos de atención del Centro Emergencia Mujer, 2021- CEM -versión 26-3-2021.

Segundo: la empatía es importante en los profesionales por esta razón se sugiere trabajar más en esta área, ya que esto va permitir que las usuarias sientan que sus caso esta siendo tomado con seriedad respecto a la calidad de servicio promovido por los profesionales del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt, optimizando el buen trato, acompañamiento activo y asertivo para la resolución de problemas y necesidades observadas teniendo el objetivo de que la percepción de usuarias sea un alto grado de satisfacción.

Tercero: En cuanto a la fiabilidad de los profesionales en la calidad de servicios, se aconseja implementar estrategias para que el grado de fiabilidad se torne de regular a bueno, así mismo los profesionales deben comprometerse con el usuario y su área de trabajo siendo el único objetivo terminar el caso brindando una alternativa de solución, al usuario/ria víctima de violencia. La información que se le brinda debe ser detallada de la manera en que pueda entenderlo, haciéndolo así generar en ellas expectativas que no se lleven a cabo.

Cuarto: Se sugiere la mejora de la capacidad de respuesta del personal profesional que labora en el CEM hacia sus usuarias/ios, puesto que están considerados en el grupo de población vulnerable a sufrir violencia doméstica de diversa índole. A través de talleres de socialización y capacitaciones por especialistas dirigidas al personal propiamente dicho, que puedan contribuir en el desarrollo de nuevas e innovadoras estrategias e instrumentos que logren afianzar y optimizar la respuesta ante situación adversas encontradas en cada caso de victimas sometidas a violencia incluyendo su grupo familiar de tal forma que ello incida en el incremento de la satisfacción del usuario/ia.

Quinto: Para lograr la calidad de los elementos tangibles se recomienda, la mejora en la distribución de la infraestructura e instalaciones físicas, además de la iluminación adecuada, ventilación, limpieza, señalización y rotulado de los espacios con un lenguaje inclusivo, puesto que ello genera confianza y confort del usuario/ia con la atención percibida, por otro lado, usar equipo de apoyo didáctico básico y de fácil entendimiento para el usuario, realizar las gestiones correspondientes, para contar con una asignación presupuestal que les ayudará a cubrir las necesidades del área de logística, tales como; equipos de cómputo, impresora multifuncional y material de escritorio. No obstante, es necesario considerar que las expectativas de satisfacción del

paciente dependerán de pequeños detalles visibles y no visible como el tono de voz, las palabras usadas, la personalidad del profesional, la vestimenta e indumentaria que lo identifique, etc.

REFERENCIAS

6.1 Fuentes documentales

- Alet, & Vilaginés. (11 de 2000). *Repositorio PIRHUA*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apac. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción de Clientes en el Supermercado Plaza Vea*. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1589>
- Garcia. (2019). *Satisfacción y calidad de vida del paciente pediátrico del subcentro de San Antonio de Ibarra*. Recuperado el 29 de 11 de 2022, de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_901960b20a422b1a545b4360b2af4150
- Jaya. (2017). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la Zona 3 del Ecuador*. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26421>
- Masias. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco - 2020*. Recuperado el 26 de 11 de 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9036>
- Morillo, & Morillo. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- (2021). *Protocolo de atención del centro emergencia mujer*. Recuperado el 11 de 11 de 2022, de <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/03/protocolo-atencion-del-Centro-Emergencia-Mujer-LP.pdf>

Rivera. (2019). *la calidad del servicio y la satisfaccion de los clientes Greenandes Ecuador*. Guayaquil. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Rivera. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas*. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65410>

Tupayachi. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar y sexual del Centro Emergencia Mujer de Satipo en el periodo 2019*. Recuperado el 29 de 11 de 22, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57009>

Villanueva. (2019). *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43284>

6.2 Fuentes bibliográficas

Villanueva. (2019). *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43284>

6.3 Fuentes hemerograficas

Melara. (2017). *Relacion entre calidad de servicio y satisfaccion* . Obtenido de El blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

6.4 fuentes electronicas

Protocolo CEM <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/03/protocolo-atencion-del-Centro-Emergencia-Mujer-LP.pdf> 2021

Ministerio de la mujer y poblaciones Vulnerables <https://www.gob.pe/mimp> 2022

ANEXOS

Tabla20. Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER DE ALEXANDER VON HUMBOLDT 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Variable 2:</p> <p>LA SATISFACCION DEL USUARIO</p>

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específica:	Dimensión:
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt? 2. ¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt? 3. ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt? 4. ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt, 2. Identificar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 3. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 4. Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 2. Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 3. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 4. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer del Distrito Alexander Von Humboldt. 	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - confiabilidad - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles <p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad funcional percibida - Calidad técnica percibida - Confianza - Expectativas

ANEXO 2: CUESTIONARIOS



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO

Instrucciones:

A continuación, se le presentará una serie de enunciados respecto al servicio que recibió en el CEM CIA VON HUMBOLDT. Usted marcará con una (X) la alternativa que considere correcta.

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
	EMPATÍA					
1	¿Usted, considera al CEM un servicio oportuno, cálido y necesario?					
2	¿Sintió confianza y apoyo en todo momento por parte de cada uno de los profesionales del CEM?					
3	¿Usted, considera a los profesionales del CEM capacitados en la atención a las usuarias?					
4	¿La admisiocita solicitó su autorización para rellenar sus datos personales en la ficha de atención?					
	FIABILIDAD					
5	¿El personal del CEM se presentó y le explico el procedimiento de atención en la primera entrevista?					
6	¿El abogado se presentó en su audiencia a la hora señalada?					
7	¿La psicóloga le brindo el oficio en la primera entrevista para su tratamiento psicológico en el Centro de Salud, hospital u otros?					
8	¿La trabajadora social visitó tu domicilio en la primera entrevista?					
9	¿Usted, considera que los profesionales estuvieron pendientes de tu caso?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	¿Para ser atendida por los profesionales del CEM tuvo que esperar mucho tiempo?					
11	¿Usted, considera usted que el CEM a pesar de ser un servicio gratuito le brindó una atención adecuada?					
12	¿Después de recibir el servicio del CEM usted quedó conforme con la atención recibida?					
13	¿Usted, recomendaría el servicio del CEM a sus familiares, amigos, vecinos, conocidos, etc?					

	ELEMENTOS TANGIBLES					
14	¿Usted, siente que el servicio que brinda el CEM cumplió con lo que usted esperaba?					
15	¿Usted, consideras que el CEM le ayudo en la solución de su problema de violencia?					



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SATISFACCION DE LA USUARIA

Instrucciones:

A continuación, se le presentará una serie de enunciados respecto al servicio que recibió en el CEM CIA VON HUMBOLDT, Usted marcará con una (X) la alternativa que considere correcta.

Nº	IT EM S	ESCALA				
		0	1	2	3	4
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siem pre	Sie mp re
	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
1.	¿Usted fue atendido en las áreas de admisión, psicología, social y legal?					
2.	¿El CEM se ubica en un lugar céntrico y de fácil acceso?					
3.	¿Los profesionales del CEM se comunicaron con un lenguaje cordial, amable y respetuoso durante la atención que recibió?					
4.	¿El lenguaje utilizado por los profesionales del CEM fue claro y comprensible?					
	CALIDAD TECNICA PERCIBIDA					
5.	¿Consideras que la atención brindada en el CEM respondió a sus necesidades y demandas?					
6.	¿Usted, considera que toda la información que brindó en el CEM se mantendrá en reserva?					
7.	¿Después ser atendido en el CEM, usted se sintió segura, confiada y tranquila?					
8.	¿Considera que los profesionales del CEM tienen experiencia y conocimiento en la temática de violencia?					
	CONFIANZA					
9.	¿Usted, siente la buena predisposición de los profesionales del CEM para ayudarlo y atenderlo?					
10.	¿De acuerdo a su opinión, el CEM cumple con brindar ayuda a las personas víctimas de violencia?					
11.	¿Los profesionales del CEM brindan información confiable y comprobable?					
	EXPECTATIVAS					
12.	¿Usted sintió que los profesionales del CEM se preocuparon por su problema de violencia?					

13.	¿Los profesionales del CEM le brindaron una atención inmediata y de calidad?					
14.	¿Considera que los ambientes del CEM son adecuados para recibir una buena atención?					
15.	¿El CEM cuenta con computadoras, impresoras escritorio, sillas, lapiceros, folletos informativos, banners, u otro material necesario para brindar una buena atención?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3: BASE DE DATOS

Base de dato del Cuestionario Calidad de servicio Percibido

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
1	ID	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	ITS1	ITS2	ITS3	ITS4	ITS5	ITS6	ITS7	ITS8	ITS9	ITS10	ITS11	ITS12	ITS13	ITS14	ITS15	
2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	2	2	0	1	1	2	
3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	
4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	0	1	2	0	1	2	2	2	1	2	2	
5	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	0	1	1	1	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	
6	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	0	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
7	6	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
8	7	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	
9	8	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	0	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
10	9	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	2	2	2	1	2	2	
11	10	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
12	11	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
13	12	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	1	0	1	1	1	2	2	1	2	2	1	0	2	2	2	
14	13	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	0	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
15	14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
16	15	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	
17	16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	
18	17	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
19	18	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	
20	19	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	
21	20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
23	22	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2	

Base de dato del Cuestionario Calidad de Satisfacción de la usuaria

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
18	17	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
19	18	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2
20	19	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2
21	20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
23	22	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2
24	23	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
25	24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
26	25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	0	2	2	2	2	2	2
27	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2
28	27	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
29	28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
30	29	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
31	30	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
32	31	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
33	32	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
34	33	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
35	34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	0	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2
36	35	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	37	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
39	38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
40	39	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2
41	40	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
42	41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
43	42	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	2	2	2
44	43	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
45	44	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	
46	45	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
47	46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2
48	47	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	3	2

ANEXO 04: Aplicación del Cuestionario a las Usuarias del Centro Emergencia Mujer



Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA
ASESOR

Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ
PRESIDENTE

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
SECRETARIO

] Dr. OSCAR CARLOS OTAZU MONTES
VOCAL

VOCA

VOCAL