



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



#### TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN  
EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO -  
2023**

**PRESENTADA POR:**

**CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN PROMOCIÓN DE LA FAMILIA E INCLUSIÓN  
SOCIAL**

**PUNO, PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO-2023**

AUTOR

**Celia Maruja Capquequi Condori**

RECUENTO DE PALABRAS

**21247 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**110453 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**105 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 4, 2024 5:01 PM PST**

FECHA DEL INFORME

**Mar 4, 2024 5:04 PM PST**

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
Msc. Katia M. Arpesi Chamb  
DOCENTE  
F.T.S - UNAP





# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

#### TESIS

#### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUSEO

2023

PRESENTADA POR:

CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL

CON ESPECIALIDAD EN PROMOCIÓN DE LA FAMILIA E INCLUSIÓN SOCIAL



APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dra. BESTSABE AURORA LLERENA ZEA

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
D.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. ELIZABETH SUCAPUCA TITO

ASESOR DE TESIS

  
.....  
M.Sc. KATIA MARLENY ARPASI CHAMBI

Puno, 19 de enero 2024

**ÁREA:** Procesos de intervención con familias

**TEMA:** Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción

**LÍNEA:** Protección psicosocial de la familia



## DEDICATORIA

Al señor por entregarme la fuerza y perseverancia para lograr la culminación de la tesis y desarrollarme como profesional en esta etapa de mi vida, a pesar de las dificultades que se presentaron supo guiarme, dar fuerza para levantarme y salir de las adversidades quien nunca me abandonó.

A mis padres Silverio Capquequi Capquequi y Balbina Condori de Capquequi, que fueron mi gran apoyo para culminar mi meta inculcándome la humildad y perseverancia, de igual manera al Sr. Juan Calderón y Faustina Torres quien con su apoyo han sabido motivar que el estudio no tiene límites.

Celia Maruja Capquequi Condori



## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a nuestra casa de estudios la Universidad Nacional del Altiplano, en especial al programa de Maestría en Trabajo Social especialidad promoción de la familia e inclusión social a todos los docentes por compartir sus experiencias e investigaciones.

Mi mayor gratitud y sincero agradecimiento a familiares, amigos y usuarias del Centro Emergencia Mujer Puno quienes apoyaron en la realización del presente trabajo, así como al equipo de profesionales.

Al Programa Nacional (AURORA) del MIMP por permitirme realizar la investigación y orientarme sobre la importancia de generación conocimiento.

Asimismo el agradecimiento a nuestros jurados de tesis, Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea, Dra. Paula Andrea Arohuanca Percca, MSc. Elizabeth Sucapuca Tito y Asesora MSc. Katia Marleny Arpasi Chambi quienes brindaron su apoyo y experiencia profesional para hacer realidad el presente trabajo de investigación, con responsabilidad y ética.

Celia Maruja Capquequi Condori

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco Teórico	3
1.1.1	Calidad de Atención	3
1.1.2	Calidad de Servicio	4
1.1.3	Dimensiones de la Calidad de Servicio	5
1.1.4	Calidad de Atención en Centro Emergencia Mujer	7
1.1.5	Principios de Atención en los Centros Emergencia Mujer	8
1.1.6	Enfoques de la atención en Centro Emergencia Mujer	9
1.1.7	Satisfacción de la usuaria	10
1.1.8	Dimensiones de la satisfacción	10
1.1.9	Satisfacción en usuaria del Centro Emergencia Mujer	11
1.1.10	Ruta de atención en los Centros Emergencia Mujer	12
1.2	Antecedentes	13
1.2.1	Antecedentes internacionales	13
1.2.2	Antecedentes nacionales	15
1.2.3	Antecedentes locales	16

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	18
		iii



2.2	Enunciados del problema	20
2.2.1	Enunciado General	20
2.2.2	Enunciados Específicas	20
2.3	Justificación	20
2.4	Objetivos	22
2.4.1	Objetivo general	22
2.4.2	Objetivos específicos	22
2.5	Hipótesis	22
2.5.1	Hipótesis general	22
2.5.2	Hipótesis específicas	22

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	24
3.2	Población	25
3.3	Muestra	25
3.4	Método de investigación	27
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	29
3.5.1	Matriz de operacionalización de variables	30

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Situación actual	31
4.2	Características en usuarias que acuden al CEM Puno	32
4.3	Calidad de atención del área social del CEM Puno	38
4.3.1	Dimensiones de calidad de servicio de atención	40
4.4	Nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno	48
4.4.1	Dimensiones de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno	49
4.5	Contrastación de hipótesis	54
4.5.1	Resultados del objetivo general	54
4.5.2	Prueba de hipótesis general	54
4.5.3	Prueba de hipótesis específico 1	55
4.5.4	Prueba de hipótesis específico 2	57
4.5.5	Prueba de hipótesis 3	59
4.5.6	Prueba de hipótesis específico 4	61



4.5.7 Prueba de hipótesis específico 5	63
4.6 Discusión	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	76

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Usuarías mayores de 18 años atendidas por hechos de violencia según grupo de edad en el CEM Puno durante el periodo de Enero a Agosto del 2023.	25
2. Matriz de operacionalización de variables	30
3. Resumen de CEM implementados (1999 al 31 de julio 2023)	32
4. Idioma materno en usuarias que acuden al CEM Puno	33
5. Estado civil en usuarias que acuden al CEM Puno	34
6. Nivel educativo en usuarias que acuden al CEM Puno	35
7. Tipos de violencia en usuarias que acuden al CEM Puno	37
8. Calidad de atención del área social en usuarias que acuden al CEM Puno	39
9. Dimensión Fiabilidad de atención del área social	41
10. Dimensión capacidad de respuesta de atención del área social	42
11. Dimensión Seguridad de atención del área social	44
12. Dimensión Empatía de atención del área social	45
13. Dimensión Aspectos tangibles de atención del área social	46
14. Satisfacción en usuaria que acude al CEM Puno	48
15. Dimensión humana de satisfacción en usuarias	50
16. Dimensión técnico – científico de satisfacción en usuarias	51
17. Dimensión entorno de satisfacción en usuarias	52
18. Correlación de Spearman entre calidad de atención y nivel de satisfacción	54
19. Correlación de Spearman entre dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción	56
20. Correlación de Spearman entre dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción	58
21. Correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción	60
22. Correlación de Spearman entre dimensión empatía y nivel de satisfacción	62
23. Correlación de Spearman entre dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción	64



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Dimensiones del modelo SERVPERF	6
2. Ruta de atención en los Centro Emergencia Mujer	12
3. Idioma materno en usuarias que acuden al CEM Puno	33
4. Estado civil en usuarias que acuden al CEM Puno	34
5. Nivel educativo en usuarias que acuden al CEM Puno	36
6. Tipos de violencia en usuarias que acuden al CEM Puno	38
7. Calidad de atención del área social en usuarias	39
8. Dimensión Fiabilidad de atención del área social	41
9. Dimensión capacidad de respuesta de atención	42
10. Dimensión Seguridad de atención del área social	44
11. Dimensión Empatía de atención del área social	45
12. Dimensión Aspectos tangibles de atención del área social	47
13. Satisfacción de usuaria que acude al CEM Puno	49
14. Dimensión humana de satisfacción en usuarias	50
15. Dimensión técnico – científico de satisfacción en usuarias	51
16. Dimensión entorno de satisfacción en usuarias	52



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Encuesta para medir calidad de atención del área social	77
2. Encuesta para medir el nivel de satisfacción en usuaria	78
3. Validación de instrumentos informe de juicio de expertos	79
4. Oficio de autorización para realizar proyecto de Tesis dirigido a la Directora Ejecutiva del Programa Nacional AURORA	82
5. Autorización del Programa Nacional AURORA, para realizar el Proyecto de Tesis	83
6. Lista de chequeo para evaluar los protocolos de Investigación de Violencia Familiar y Sexual	87
7. Compromiso de participación y confidencialidad	90
8. Consentimiento Informado	91
9. Matriz de Consistencia	92



## ACRÓNIMOS

AURORA:	Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar
CEM:	Centro Emergencia Mujer
DEMUNA:	Defensoría Municipal de Niños, Niñas y Adolescentes
DUDH:	Declaración Universal de los Derechos Humanos
Ley N° 30364:	Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar
MIMP:	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINJUSDH:	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MINSA:	Ministerio de Salud
MP:	Ministerio Público
OMS:	Organización Mundial De La Salud
ONU:	Organización de la Naciones Unidas
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
PNCVFS:	Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual
PNP:	Policía Nacional del Perú
SGIC:	Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento
SNEJ:	Sistema Nacional Especializado de Justicia
SPSS:	Paquete Estadístico para Ciencias Sociales
UAS:	Unidad de Articulación de Servicios de Prevención Atención y Protección
UPPM:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

## RESUMEN

Los CEM forman parte de servicios en atención de violencia contra la mujer del Programa Nacional (AURORA) adscrita al MIMP; a través del CEM se prioriza atenciones con calidad de servicio profesional para restituir derechos a usuarias víctimas por violencia. Como objetivo de investigación se plantea: determinar la calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno. El método de estudio se desarrolla bajo el modelo SERVPERF con enfoque cuantitativo de tipo de investigación descriptiva correlacional, nuestra muestra es de 130 usuarias atendidos en el periodo de enero - agosto 2023, se tiene la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario de escala Likert, el procesamiento de datos es a través del paquete estadístico SPSSv.2 y como resultados se afirma que la calidad de atención del área social Si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel buena de 73.1% con un coeficiente de  $\rho = 0,731$ , en el análisis de dimensiones de atención del área social muestra que el 70% de usuarias indica buena la fiabilidad, el 51.54% de usuarias consideran buena capacidad de respuesta, el 57.69% consideran que existe buena seguridad, el 73.08% de usuarias evalúan como regular la empatía y finalmente el 100% usuarias evalúan como regular los aspectos tangibles. En conclusión, indicamos; que a mejor calidad de atención del área social, mayor es la satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

**Palabras clave:** Calidad de atención, nivel de satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

## ABSTRACT

The CEM are part of the violence against women services of the National Program (AURORA) attached to the MIMP; Through the CEM, attention with quality of professional service is prioritized to restore rights to users who are victims of violence. The research objective is: to determine the quality of care in the social area and level of satisfaction in users who come to the CEM Puno. The study method is developed under the SERVPERF model with a quantitative approach of a correlational descriptive research type, our sample is 130 users served in the period from January - August 2023, the survey is used as a technique and the Likert scale questionnaire is used as an instrument. , the data processing is through the SPSSv.2 statistical package and as results it is stated that the quality of care in the social area does significantly influence the level of satisfaction in users who come to the CEM Puno at a good level of 73.1% with a coefficient of  $\rho = 0.731$ , in the analysis of attention dimensions of the social area it shows that 70% of users indicate good reliability, 51.54% of users consider good response capacity, 57.69% consider that there is good security, 73.08 % of users evaluate how to regulate empathy and finally 100% of users evaluate how to regulate tangible aspects. In conclusion, we indicate; that the better the quality of care in the social area, the greater the satisfaction in users who come to CEM Puno.

**Keywords:** Quality of care, level of satisfaction, reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

## INTRODUCCIÓN

El MIMP implementa estrategias a través del Programa Nacional AURORA los CEM que son servicios públicos especializados interdisciplinarios y gratuitos que brindan una atención integral a personas víctimas de violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar contribuyendo a la protección y acceso de la justicia.

El problema de investigación radica en qué medida tiene relación la calidad de atención del área social con el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno. Ante esto; la calidad de atención del área social, es importante porque profundiza la búsqueda de redes familiares y realiza gestiones sociales a través de visitas domiciliarias en los procesos de intervención con familias; en esta fase se desarrolla el informe de gestión social para solicitar refugio y protección a usuarias, si el caso fuera riesgo severo completando así la ficha única de atención y derivación a las áreas correspondientes para la protección psicosocial de la familia y lograr la satisfacción en usuarias que acuden al CEM.

La investigación titulado “Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer Puno 2023”, tiene como propósito de investigación; relacionar dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, a través del método deductivo de tipo de investigación cuantitativo correlacional de diseño no experimental, como instrumento se aplica el cuestionario de escala Likert y el procesamiento de datos es a través del paquete estadístico SPSS.

La investigación presenta cuatro capítulos; el Capítulo I, comprende la revisión literaria, estableciendo el marco teórico de referencia sobre calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarias en función a enfoques y teorías, en los antecedentes se considera toda investigación sobre temas actuales de nivel internacional, nacional y local.

Capítulo II, se contextualiza el planteamiento del problema y sus enunciados, posteriormente justifica la investigación, luego se estructura los objetivos generales y específicos, finalmente se plantea las hipótesis como una explicación en relación a variables.



El Capítulo III, consiste en el uso de materiales y métodos que se contempla en la investigación cuantitativa precisando: lugar de estudio, población, muestra, metodología de investigación, descripción detallada de métodos e instrumentos en relación a objetivos de investigación.

El Capítulo IV, comprende resultados y discusión de la investigación de manera objetiva sobre calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, el análisis de la discusión por su parte logra interpretar el significado de los resultados en el contexto que se aplica en la investigación. Todo ello a fin de encontrar elementos en la investigación.

Finalmente puntualiza las conclusiones y recomendaciones de la investigación tomando en referencia la bibliografía adjuntando resultados y anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco Teórico

Las posturas teóricas se estructuran en la revisión y organización de conocimientos teóricos y conceptos disponibles sobre los objetivos de investigación.

##### 1.1.1 Calidad de Atención

La calidad de atención tiene muchas definiciones, una de las cuales es la identificación y satisfacción del cliente con sus necesidades basada en la calidad de atención a través de la eficiencia del personal y eficacia del servicio, una forma de actitud Zegarra et al. (2018).

Por su parte Via (2018) define la calidad de atención como: “La diferencia entre el servicio esperado y la satisfacción percibida, que es la forma más precisa de medir la calidad de atención recibida”.

Por su parte Salas (2020) puntualiza que la calidad “...Es apoyar a las personas, brindarles servicios adecuados, reducir el riesgo y aumentar la satisfacción de quienes reciben los servicios. Así mismo, la calidad de la atención significa un conjunto de actividades que regulan y garantizan continuamente el desempeño para que la atención se pueda brindar de manera eficiente y segura.”

En Piura Lañas (2020) realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarias víctimas de violencia; concluye que la calidad de atención

tiene un fuerte cambio en usuarias de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) define la calidad de atención, como la prestación de servicios orientada a personas, familias y comunidades con seguridad, eficacia, eficiencia y acceso equitativo, con igualdad; mejorar la calidad de atención exige el fortalecimiento de los servicios y una adecuada organización y gestión.

La calidad de servicio y la satisfacción en usuaria puede variar en cada Centro Emergencia Mujer, de acuerdo a su entorno, al grupo de profesionales que atienden, el estado emocional y el contexto cultural de las usuarias, quienes perciben que la atención realmente ayudó a la solución de sus problemas y aquellos que no se sienten contentos con la atención, ya que no pudieron resolver sus necesidades y problemas que les aqueja (Hallasi, 2021).

En Abancay, el Centro Emergencia Mujer CEM, se ha presentado situaciones diversas que puedan advertir la deficiente calidad de atención y un descontento de aquellas personas que acuden al servicio en búsqueda de apoyo de sus casos. Se ha observado dificultades en sus operadores al momento de brindar un servicio de acuerdo a lo requerido para cada caso, es decir de forma precisa y confiable (Valenzuela, 2022).

### **1.1.2 Calidad de Servicio**

En relación, la Defensoría del Pueblo (2010) indica que la calidad de un servicio de atención debe responder a una serie de elementos que permitan que las personas que acudan a este tipo de servicio puedan sentirse satisfechas de la atención brindada.

Según Tejada (2014) la calidad del servicio implica satisfacer las percepciones de los clientes sobre como el servicio satisface sus necesidades.

Es importante señalar que los servicios que brinda la institución no solo implican buen trato y cortesía, sino que también incrementan los beneficios brindados a las usuarias, elevando con ello las percepciones de las usuarias y en definitiva

aumentando la probabilidad de que estas personas sigan utilizando el servicio (De Sousa, 2015).

Finalmente, para Hallasi (2021) evidencia que la calidad de servicio ya la satisfacción de la usuaria puede variar en cada Centro Emergencia Mujer, de acuerdo a su entorno, al grupo de profesionales que atienden, el estado emocional y el contexto cultural de las usuarias/ríos, quienes perciben que la atención realmente ayudo a la solución de sus problemas y aquellos que no se sienten contentos con la atención, ya que no pudieron resolver sus necesidades y problemas que los aqueja.

### 1.1.3 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Para Drucker (1990) desde su postura pragmática considera cinco aspectos de evaluación al desempeño de acuerdo a la satisfacción alcanzada. Por su parte Cronin y Taylor (1994) proponen como instrumento de medida el modelo SERVPERF, adecuado para evaluar la calidad de servicio a partir de las percepciones caracterizadas en cinco dimensiones para su evaluación que propone el modelo SERVQUAL.

- **Fiabilidad:** Capacidad de llevar a cabo la atención del servicio de manera confiable y precisa; es decir brindar servicio desde el primer momento, con desempeño y conocimiento profesional.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición de atender necesidades de la usuaria y proporcionar un servicio oportuno. Es decir, la actitud que muestra para ayudar a usuarias en un servicio de respuesta rápida a situaciones y necesidades cumpliendo a tiempo.
- **Seguridad:** Se considera la confianza, honestidad e integridad del profesional del área social para tener una mejor intervención.
- **Empatía:** Se entiende como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, que nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra.
- **Aspectos Tangibles:** Consiste en aspectos y condiciones de instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. Por lo tanto, esta característica del servicio crea la mayor incertidumbre para las usuarias, ya que no pueden juzgar

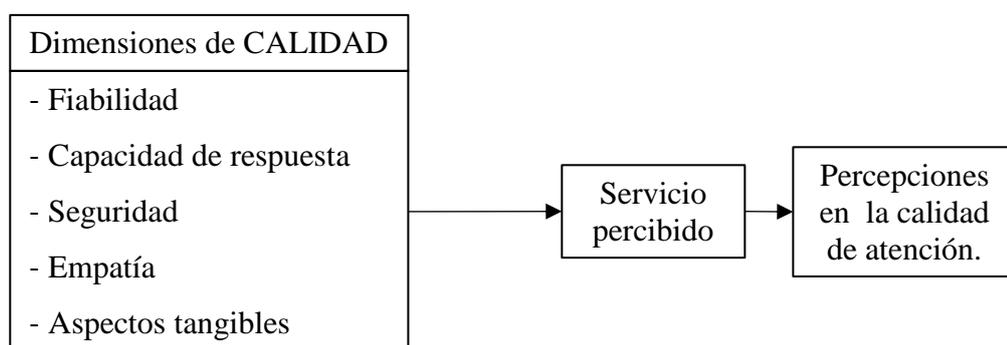
con precisión de antemano el nivel de satisfacción que recibirán después de recibir un servicio (Thompson, 1995).

Cronin y Taylor (1994) sobre el modelo SERVPERF señala que la calidad de servicio es lo que el usuario percibe del nivel de atención que brinda la entidad. Este enfoque considera el análisis basado en la evaluación de la encuesta sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias.

El modelo SERVPERF, permiten medir la calidad del servicio que se aplica en la investigación. Debido a esto, una institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios debe confiar en las percepciones de usuarias en su opinión interna o propia.

SERVPERF, se fundamenta en un modelo de evaluación de calidad en el servicio del cliente en el que:

- a) La percepción del cliente es una evaluación subjetiva de la experiencia real del servicio.
- b) Destaca algunos elementos importantes que influyen en las percepciones de usuarias, incluida la comunicación, necesidades individuales, uso previo de servicio de la propia institución.
- c) Identifica los criterios de evaluación de las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que las usuarias valoran en la calidad de atención.



*Figura 1.* Dimensiones del modelo SERVPERF

Fuente: Modelo SERVPERF de calidad de servicio, elaborada a partir de Zeithalm et al. (1994)

#### 1.1.4 Calidad de Atención en Centro Emergencia Mujer

Los Centros Emergencia Mujer CEM son servicios públicos especializados gratuitos que brindan atención integral en áreas de psicología social y legal, para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de personas que son afectados por hechos de violencia, a su vez también realizan acciones de prevención de violencia contra la mujer y os integrantes del grupo familiar y violencia sexual promoviendo una cultura democrática de respeto a los derechos humanos (Protocolo de atención CEM, 2021).

Los CEMs ha estado funcionando desde 1999, que actualmente viene funcionando en varias regiones del Perú; la cual se fundamentan en ser unidades de atención directa a usuarias afectados por violencia, brindando asesoría judicial; servicio social, consejería psicológica así mismo, se propone estrategias de prevención en campañas y capacitaciones para prevenir acciones, formar agentes comunitarios y movilizar organizaciones (Llave, 2007).

Para la validación de casos por violencia lo primero se verifica la información proporcionada por notificación de terceros; esta acción considera validación urgente que es registrada por el personal responsable de admisión, en la ficha de notificación para su validación y los casos remitidos por línea 100 o chat 100, se utiliza la misma ficha de derivación del servicio. El equipo de profesionales del CEM dentro de las 24 horas siguientes como máximo se valida el caso y se realiza las primeras acciones a fin de proteger a la persona afectada. (Protocolo de atención CEM, 2021).

El profesional del servicio social requiere de ser necesario la intervención del servicio de psicología y legal para actuar de inmediato; siguiendo con el procedimiento de recojo de información, se realiza la vista domiciliaria, se entrevista vecinos, familiares y otros, una vez obtenida la información se registra la información relativa a los hechos de violencia, datos del presunto agresor, composición familiar, en caso que se encuentren indicadores suficientes y relevantes ante los hechos de violencia, el equipo multidisciplinario, realiza acciones para contribuir al acceso de la justicia, protección y recuperación de la

persona afectada de acuerdo a los hechos de violencia que presenta la víctima para el llenado y apertura de la ficha.

### 1.1.5 Principios de Atención en los Centros Emergencia Mujer

Según la ley N° 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, aprobada por el (D.S. N° 004-2020-MIMP, 2020, pág. 4), se elaboró un protocolo de instrumentos, por medio de la estrategia del Programa Nacional Aurora, el cual sirve para establecer los parámetros técnicos para actuar del personal del CEM a nivel nacional (Protocolo de atención CEM, 2021).

En esa perspectiva los principios orientan el accionar de los operadores de servicio en los CEM realizando acciones en la intervención de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y violencia sexual a fin de cumplir los objetivos del servicio y lograr el bienestar en la usuaria.

- a) **Principio de igualdad y no discriminación:** Los operadores del CEM brinden atención a usuaria sin distinción, exclusión o restricción basada en el sexo garantizando la igualdad entre hombres y mujeres.
- b) **Principio de no revictimización:** El profesional no debe exponer a la usuaria a relatos reiterados por hechos de violencia, esperas prolongadas y comentarios que juzgan reprochan culpabilizan y afectan su intimidad.
- c) **Principio de la debida diligencia:** Los profesionales de los CEM están obligados a brindar respuesta efectiva y oportuna que garantice el respeto a las personas usuarias del servicio, a su vez debe imponer la sanción ante el incumplimiento de este principio.
- d) **Principio de interés superior del niño:** Los niños y niñas adolescentes, se debe tener en consideración primordial el interés superior puesto que es un derecho, principio y norma de procedimiento de manera primordial en todas las medidas que afecte directa o directamente garantizando sus derechos humanos y atención preferente en las instituciones públicas, privadas y de toda de la comunidad.

### 1.1.6 Enfoques de la atención en Centro Emergencia Mujer

Según Protocolo de atención CEM (2021) los enfoques son maneras de ver y tratar los problemas relativos en el sentido que los operadores de los CEM deben interpretar y analizar a favor de las usuarias víctimas por hechos de violencia.

- a) **Enfoque de derechos humanos:** Se establece en el respeto de la dignidad de toda persona, quien por su condición de ser humano es reconocido sus derechos.
- b) **Enfoque de género:** Consiste en identificar roles y funciones entre hombres y mujeres en un contexto sociocultural.
- c) **Enfoque de integralidad:** Consiste en comprender la realidad reconociendo aspectos bio-psico-social del ser humano desde el nivel personal, familiar y comunitario.
- d) **Enfoque de interculturalidad:** Implica entender aspectos socioculturales de respeto hacia la persona respetando sus derechos.
- e) **Enfoque de riesgo:** Consiste en reducir riesgos de violencia en usuarias como tentativas de feminicidio; el enfoque de riesgo facilita una intervención profesional efectiva, oportuna mediante la valoración y gestión de riesgos.
- f) **Enfoque diferencial:** Comprende brindar atención a la persona de acuerdo a sus características especiales por su condición de género, social, étnico y de orientación sexual.
- g) **Enfoque generacional:** Considera las etapas de desarrollo humano que presenta aportaciones a largo plazo considerando para construir responsabilidades.
- h) **Enfoque interseccionalidad:** Herramienta que consiste en analizar desigualdades sistémicas en factores sociales como género, religión, etnia, orientación sexual, entre otras que definen a una persona.
- i) **Enfoque territorial:** Consiste en el análisis territorial de sus condiciones sociales para promover una gestión integral, participativa logrando alianzas en el ámbito local.
- j) **Enfoque centrado en la víctima:** Consiste reconocer a la víctima de violencia como persona de derecho protegido sin discriminación alguna por su condición.

k) **Enfoque de ciclo de vida:** Comprende en garantizar el desarrollo integral de la persona en cada etapa de su ciclo de vida.

### 1.1.7 Satisfacción de la usuaria

Cuando una persona compra un producto y compara su desempeño con sus percepciones, se dice que estas satisfecha, ya sea que se sienta feliz o decepcionada. Cuando el desempeño cumple con las percepciones, el cliente está contento o satisfecho.

Según Vavra (2003) la satisfacción es el nivel de agrado que siente el cliente luego de consumir un determinado producto o servicio; es decir la satisfacción es una respuesta emocional a la evaluación que hace un cliente de la relación percibida entre sus experiencias previas y sus percepciones reales para el producto, la organización y el desempeño.

Por su parte, Flores (2015) referencia el Modelo de satisfacción con la efectividad como el grado en que una organización es capaz de gestionar una respuesta satisfactoria a los requisitos y percepciones de sus miembros estratégicos; entendiendo a aquellas personas que tienen un valor vital para la organización.

Finalmente podemos indicar que los autores, concluyeron que la satisfacción en usuaria es el nivel de estado de ánimo que surge al comparar el desempeño percibido de un servicio y sus percepciones basadas en emociones que son relevantes para la atención.

### 1.1.8 Dimensiones de la satisfacción

La satisfacción es uno de los componentes más importantes para medir la calidad del servicio como afirma Donabedian (1993) la satisfacción en usuaria no solo depende de la calidad de servicios, sino de sus percepciones y para ello se plantea tres dimensiones:

a) **Dimensión Humana:** Consiste en brindar una atención eficiente garantizando el cuidado del aspecto social del ser humano; cuyo propósito de esta dimensión es conocer como el profesional del área social se interrelaciona con la usuaria.

- b) **Dimensión Técnico científico:** Corresponde a que el profesional cuenta con la capacidad técnico de abordar el problema y aplicar conocimientos teóricos y prácticos para resolver problemas de personas así como el uso de materiales informativos con que cuenta la institución para ampliar los conocimientos en las usuarias.
- c) **Dimensión Entorno:** Se entiende a que la institución cuente con facilidades para prestar servicios a usuarias y se caracteriza por el orden, comodidad y limpieza, que son elementos que percibe la usuaria generando mayor confianza en la atención.

En la dimensión humana, técnico científica y entorno la usuaria se siente satisfecho por los servicios que brinda el CEM, porque a través de ello se realiza la intervención como las visitas domiciliarias evaluando su entorno familiar y social identificando su vulnerabilidad porque además de brindar su asistencia genera cambio a prevenir la violencia, que actualmente es un problema de salud pública.

### 1.1.9 Satisfacción en usuaria de Centro Emergencia Mujer

Para Vilca y Carbajal (2015) quien empleo un tipo de estudio descriptivo sobre la calidad de servicio en usuarias que son atendidos en CEM Carmen de la Legua indica que las usuarias se sientes satisfechos por la atención del equipo de profesionales del CEM puesto que los resultados en la dimensión de confiabilidad, empatía y accesibilidad es alta, se explicaría que las usuarias están satisfechas por la buena atención que se percibe por parte de los profesionales.

Por otro lado, Ramos (2013) en su análisis de la aplicación de políticas públicas en los servicios del CEM Lima, San Juan de Lurigancho y Comas, a través de un análisis cualitativo de entrevista y encuesta a usuarias manifiestan que el servicio de atención es insuficiente, esto debido a la sobrecarga de trabajo para los profesionales lo que hace que no puedan brindar el mejor servicio de atención a usuarias por la demanda de casos de violencia familiar y sexual.

El nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM responde a la calidad de atención integral que brinda el profesional en los diferentes servicios (Social,

Psicológico y Legal) con la finalidad de resolver problemas de violencia ya sea contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y violencia sexual; luego de la intervención del profesional, la usuaria sienta satisfacción por la atención recibida.

### 1.1.10 Ruta de atención en los Centros Emergencia Mujer

Cuando la víctima acude aun CEM es recibida por el área de admisión quien orienta sobre los servicios que brinda la institución, luego decide la usuaria acceder a los servicios de atención especializada como se observa en la Figura 2.

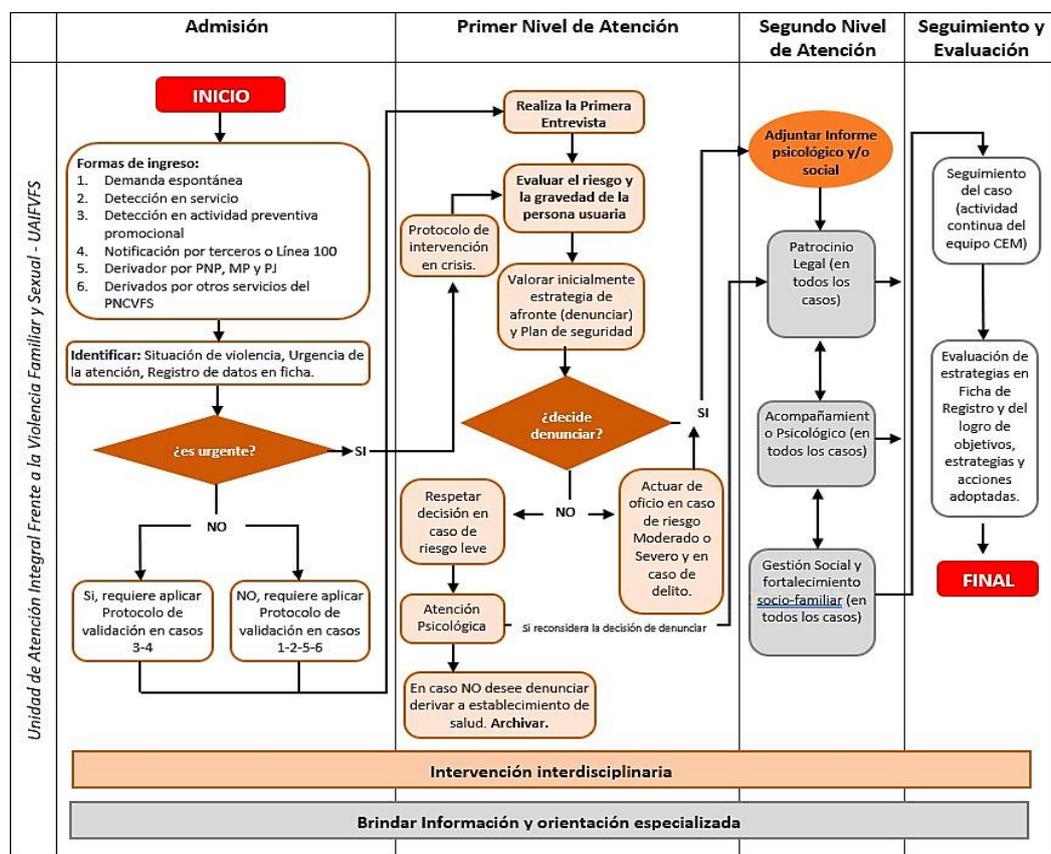


Figura 2. Ruta de atención en los Centro Emergencia Mujer

Fuente: Evaluación de procesos de los Centros Emergencia Mujer - MEF 2020

Al momento de que la usuaria ingresa la institución tiene un primer contacto con el área de admisión, luego se coordina con el equipo de profesionales del CEM (psicológico, social y legal) para su atención y gestión correspondiente.

## 1.2 Antecedentes

Los antecedentes de la investigación comprenden toda información de referencia sobre calidad de atención del área social y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al CEM Puno.

### 1.2.1 Antecedentes internacionales

En México Vera y Trujillo (2018), realizó un estudio sobre el cambio de calidad de servicio en la satisfacción de beneficiarios en instituciones de salud pública, el objetivo fue explicar los factores que influyen la satisfacción de beneficiarios en el sistema de salud pública; considerando un estudio exploratorio que analizó el proceso de atención recibido por los beneficiarios en una clínica primaria, examinando 32 atributos de calidad de servicio. Al combinar una muestra de 600 beneficiarios, distribuidos uniformemente entre las tres instituciones, surgió que la calidad de servicios brindados por los médicos y la calidad de los servicios de entrega de medicamentos a ser los factores que tenían el mayor cambio en la satisfacción de los beneficiarios. La calidad del servicio brindado por los analistas clínicos y la calidad de las instalaciones también tuvo una incidencia significativa.

Considerando en España, Benito (2014) detectó las deficiencias y satisfacción en las intervenciones de servicios a mujeres víctimas de violencia de género en la ciudad de española de Girona, para ello se seleccionaron 14 mujeres y se realizó un análisis descriptivo cualitativo. Se realizaron entrevistas directas para concluir que los participantes estaban satisfechos con la disponibilidad de los recursos del servicio. Todos los participantes informaron lo útil y necesario que era utilizar estos servicios para superar sus experiencias porque estaban mejor informados y tenían un acceso más fácil a estos servicios y una sensación de satisfacción.

Otro estudio en España, Gonzales y Garrido (2015), realizó el estudio cuantitativo con una muestra de 1,128 mujeres víctimas de violencia de género a quienes se les aplicó cuestionarios respecto a las medidas de la protección policial, concluyeron de forma unánime que el 80% de la mujeres indicaron estar muy satisfechas con la atención policial a su vez hicieron sugerencias para mejorar el servicio.

Por su parte en Ecuador, Córdova y Jaya (2017) examinó la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en los Centros de Salud categoría C de la Región 3 de Ecuador, realizando un estudio descriptivo cualitativo con una muestra aleatoria de 379 usuarias y una encuesta para obtener información, en la que se concluyó que el 56% de las usuarias estuvo de acuerdo con la infraestructura que tiene el Centro de Salud y sus instalaciones, el 42% ni estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con el personal que labora en la institución, y el 32% dijo que no existen niveles aceptables relacionados con la capacidad del centro de salud, para responder rápida y eficazmente.

En México, Torres y Espinoza (2019) en su tesis titulada “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF”, realiza un estudio comparativo de dos entidades bancarias Bancomer con una muestra de 445 clientes y 498 en Banamex basándose en el método SERVPERF, con una escala de 0 a 10 donde Banamex obtuvo la calificación de 9.2 y Bancomer de 8.9, ambos presentan niveles aceptables de satisfacción; sin embargo en la dimensión seguridad y empatía obtuvieron una calificación de 10 que se traduce a un nivel muy aceptable.

En Chile, Contreras et al. (2019) proponen medir la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL, en el juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile; para ello se utilizó un cuestionario que recogió 16 indicadores que representan las cinco dimensiones de Parasuraman, Zeithaml y Berry medido en una escala de Likert de cinco puntos, aplicada a participantes mayores de 18 años, obteniendo como resultados en fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, mientras que la empatía y capacidad de respuesta fueron calificadas como las mejores. En general, el nivel de calidad de servicio fue desfavorable porque las percepciones en usuarias no excedieron sus apreciaciones.

Las investigaciones destacadas nos permiten ampliar el conocimiento de estudios sobre el tema de calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer Puno.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales

En Apurímac, Rojas (2021) realiza la investigación descriptiva, bajo el Modelo SERVPERF con una muestra de 380 usuarias encuestados del banco de la nación de Apurímac donde el nivel de calidad de servicio de la dimensión seguridad es de 44.21% siendo el porcentaje mayor, debido a que el cliente está de acuerdo con las consultas e intereses por parte del banco y la capacidad de respuesta del empleado.

Por su parte en Huancavelica, Vilca (2018) el estudio tiene interés en comprender las percepciones de los usuarias víctimas de violencia familiar, respecto a la calidad de atención brindada por los funcionarios de Justicia en la provincia de Huancavelica y hacer recomendaciones para mejorar en las políticas públicas de lucha contra la violencia familiar, ante esto se utilizó un estudio cualitativo descriptivo- explicativo, con entrevistas semiestructuradas realizadas a 21 víctimas de violencia familiar y cinco operadores de justicia, entre ellos un fiscal del Ministerio Público, tres miembros de la Policía Nacional del Perú, un juez del Poder Judicial; la cual concluyó que la calidad de atención recibida por los funcionarios operadores era deficiente, porque no cumplían con los requisitos básicos para la atención; ya sea por la capacidad de los profesionales o por las condiciones logísticas e infraestructura.

Por parte, en Trujillo, Asseo (2018), a partir del tema violencia se plantea determinar el grado de relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en personas víctimas de violencia que acuden a la comisaría de familia del Distrito de Trujillo. A través del estudio no experimental de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 50 usuarios víctimas de violencia llega a concluir que la calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción, es decir se encuentra en media y altamente satisfecha.

En Lima, Vilca y Carbajal (2015), a través del enfoque cuantitativo procedieron evaluar al equipo multidisciplinario de atención del CEM sobre la calidad de servicio que reciben las usuarias, concluyeron que la calidad de atención sobre la percepción de usuarias es alta, esto se explica que la atención de los profesionales del CEM es buena.

Del mismo modo en Huancayo, Trucios (2014) plantea determinar la relación entre la solución de los casos de violencia familiar y la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención en CEM Huancayo, aplico un enfoque cuantitativo-cualitativo de nivel descriptivo; con una muestra de 30 usuarias y cuyo resultado no cuenta con relación directa entre la solución de casos por violencia y la percepción de calidad de atención en servicios especializados del CEM a pesar que los profesionales cuentan con más de 10 años de servicio en la entidad.

Por su parte Ramos (2013) analiza la política pública y la calidad de los servicios que brinda en Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), a través del CEM en San Juan, Lima, Lurigancho y Comas. A través de una investigación cuantitativa y cualitativa, se seleccionaron 18 usuarias para encuestas y entrevistas y se concluyó que los profesionales que brindan atención se encuentran sobre cargados, lo que significa que no están brindando el mejor servicio en usuarias.

Finalmente, en la ciudad de Lima, Bardales (2008) en su investigación operativa denominada “Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer”, realiza un estudio a 51 CEM en el periodo 2006 -2008 a través del enfoque cuantitativo realizando la encuesta a 3,291 usuarios llegando a concluir que la calidez, amabilidad y respuesta inmediata es adecuada en la primera atención, y la calidad de procedimientos y acciones en la intervención del CEM ceso en menor porcentaje la violencia durante la intervención.

### **1.2.3 Antecedentes locales**

Tenemos los estudios e investigaciones relacionados al tema de calidad de servicios en Centro Emergencia Mujer del ámbito local.

Para Hallasi (2021) en su investigación sobre “Calidad de Servicio y satisfacción de la usuaria/rio del Centro Emergencia Mujer en Comisaria Puno”, con el tamaño de muestra de 112 usuarias/rias ha llegado a la conclusión que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuaria/ria del Centro Emergencia Mujer

Comisaría Puno, evidenciando que a mayor calidad de servicio con la que trabaje la institución mayor será la satisfacción.

Por su parte, Jinéz (2018) propuso determinar el nivel de relación que tiene cada dimensión de la calidad de servicio según modelo SERVQUAL y la satisfacción del usuario del CEM Comisaria Santa Bárbara-Juliaca, su investigación es correlacional de tipo cuantitativo para la obtención de datos selecciono a 70 usuarias llegando a concluir que existe correlación positiva alta y significativa entre el nivel de percepción de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción que tuvieron los usuarias.

Mientras que Pacompia y Gomez (2021) en su estudio “Modelo SERVPERF y el nivel de satisfacción del turismo receptivo por los servicios de los operadores turísticos de Puno 2020” con una muestra de 384 usuarias su investigación expuso resultados en la dimensión del modelo SERVPERF donde el nivel de satisfacción indica que el 47% fueron satisfechos en los aspectos tangibles, en 55% mencionan que están satisfechos con la fiabilidad, 73% con la capacidad de respuesta, 62% muy satisfechos con la dimensión de seguridad y empatía están muy satisfechos a un 86%.

Por un lado, la Defensoría del Pueblo (2018) realizó un reporte de visita de supervisión en la ciudad de Puno a 15 Centros Emergencia Mujer de los cuales 13 son CEM Regular y 02 son CEM Comisarias de que la calidad de atención es crítica en 09 CEM refieren que no tienen la capacidad de atender a la población usuaria por la cantidad de casos de los cuales en 05 CEM indican que no cuentan con una atención adecuada en los servicios del CEM.

A partir de estudios podemos indicar que el modelo SERVPERF, determina una valoración más objetiva en la calidad de servicio de atención y nivel de satisfacción que percibe las usuarias que acuden al CEM Puno.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

La violencia es un problema que afecta a la salud pública y vulnera los derechos humanos con especial énfasis hacia las mujeres ocasionando riesgos en problemas de salud física, mental, sexual y reproductiva en el mundo. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH, 1993) propone eliminar toda forma de violencia contra la mujer e insta al estado a que combatan de conformidad a las disposiciones en la administración de justicia.

Ante esto el estado peruano a través del MIMP implementa servicios públicos de atención a personas víctimas de violencia a través de CEM que integra el SNEJ Sistema Nacional Especializado de Justicia que involucra a todo el sistema de asistencia judicial, Defensa Pública MINJUSDH y por otro lado se cuenta con el Ministerio Público, Policía Nacional y Poder Judicial para la protección y sanción de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Ante esto el CEM asume la responsabilidad de brindar atención profesional a personas víctimas de violencia contra la mujer y violencia sexual con servicios de atención especializada, gratuita e interdisciplinaria, desde las dimensiones legales, psicológicas y sociales para contribuir al acceso a la justicia, protección y recuperación como indica en el marco del TUO<sup>1</sup> de la Ley N° 30364 (RM N° 178-2023-MIMP, 2023).

---

<sup>1</sup> Texto Único de Ordenado

El profesional en Trabajo Social del CEM Puno, es responsable de brindar atención del servicio social, quien a su vez forma parte del equipo de entrevista conjunta y personalizada que realiza a usuaria víctima de violencia estableciendo *rapport*<sup>2</sup> con el propósito de recabar información, evaluar riesgo, brindar alivio emocional, diseñar estrategias y elaborar plan de seguridad para abordar la violencia y prevenir situaciones de peligro que pongan la vida y la salud de la usuaria, al realizar visita domiciliaria el profesional del área social emite informes sociales con el objetivo de sustentar riesgo y vulnerabilidad, a su vez fortalece redes socio-familiares y gestiones sociales para el acceso de la persona usuaria a recursos institucionales, comunitarios de orientación socio-laboral.

La calidad de atención del área social se realiza en estrecha coordinación y articulación con el sistema de justicia (PNP, MP, PJ) acompañando a la usuaria afectada por violencia durante todo su proceso de acceso a la justicia para su protección y reparación integral; todo este accionar se detalla en protocolos y estrategias que orientan al CEM brindar atención de calidad a la usuaria. Es así que desde la institución se desarrolla acciones para fortalecer la capacidad y desarrollo de competencias del personal profesional que opera el servicio para brindar una atención de calidad y cerrar brechas que identifiquen el abordaje de aplicación de protocolos de atención del CEM y la aplicación de la Ley 30364 su reglamento y sus modificaciones.

El problema de investigación pretende establecer; cómo las dimensiones de calidad de servicio de atención del profesional del área social logran niveles de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno. Ahora bien, la investigación tiene un aspecto que permite conocer la calidad de atención del área social y como esta se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias, cuyos resultados va permitir la implementación de programas y planes a fin de mejorar los resultados sobre la variable nivel de satisfacción, para ello se plantea los siguientes enunciados:

---

<sup>2</sup> Técnica de crear una comunicación con empatía abierta y fluida con otra persona que facilita una conexión emocional positiva.

## 2.2 Enunciados del problema

### 2.2.1 Enunciado General

¿En qué medida tiene relación la calidad de atención del área social con el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?

### 2.2.2 Enunciados Específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno?

## 2.3 Justificación

Los servicios del CEM; cuenta con profesionales interdisciplinarios que brindan atención gratuita a personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y violencia sexual contribuyendo a la recuperación, protección y acceso a la justicia a su vez realiza acciones para prevenir la violencia promoviendo una cultura de paz y respeto a los derechos humanos. Las características del servicio varían de acuerdo a los recursos humanos, materiales, infraestructura y capacidad financiera. Sin embargo, no varían en lo que respecta al objeto de la intervención, principios, enfoques y acciones para la protección de la persona usuaria (Protocolo de atención CEM, 2021, pp. 12-53).

La calidad de atención del área social es vinculante porque permite lograr la satisfacción en usuaria en los servicios que brinda el CEM “... *La calidad de atención ha sido definida de muchas formas, siendo una de ellas aquella que define a la calidad de atención como*

*la identificación y la satisfacción de las demandas de los clientes, siendo una forma de actitud” Huerta (2015).*

La atención a usuarias por casos de violencia es especializada e interdisciplinaria, la intervención es con empatía, respecto a la salud emocional, situación de riesgo; es decir que cada profesional socializa, discute estrategias, comparte información y planifica acciones para su intervención a fin de contribuir con el acceso a la justicia, recuperación y protección.

La atención del área social es indispensable en la intervención no solo en la víctima sino también en el entorno familiar, es necesario el empoderamiento personal, social y económico para que la usuaria víctimas de violencia y familiares pueda tener una mejor calidad de vida, libre de violencia y con igualdad de género.

Para Viviano (2020) la atención del área social es fundamental para estos casos de violencia no solamente brinda el soporte socio-emocional a víctimas sino a los integrantes del grupo familiar quienes también son afectados directa e indirectamente siendo indispensable que participen, que se integren a las intervenciones del área social.

La investigación contribuye a mejorar el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, con fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de atención por parte del profesional del área social y equipo de atención especializada de la institución, para disminuir los problemas familiares y sociales que presentan en forma rutinaria.

En consecuencia, la investigación pretende demostrar la relación que existe entre la calidad de atención del área social y el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, logrando así que el profesional del área social brinde el servicio de atención rápida y oportuna, con información clara sobre de problemas de violencia que afecta a la mujer e integrantes del grupo familiar y violencia sexual, con acciones de visitas domiciliarias, seguimiento, evaluación de caso, soporte social, intervención familiar, valoración de riesgo, gestor social frente a intervención de casos de violencia.

## 2.4 Objetivos

### 2.4.1 Objetivo general

Determinar la calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

### 2.4.2 Objetivos específicos

- Relacionar fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Relacionar capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Relacionar seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Relacionar empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Relacionar aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

La calidad de atención del área social influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Existe relación significativa entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Existe relación significativa entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.



- Existe relación significativa entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

La investigación se realiza en el CEM Puno, Jr. Arequipa 857, Puno 21001 con las siguientes coordenadas 15°50'29.4"S 70°01'35.4"W (-15.841505435505583, -70.02651086576758), se ubica en la Región Puno, Provincia y Distrito de Puno. Su extensión abarca:

- NoresteCP de Urus Chulluni
- NorteZona urbana del Distrito de Paucarcolla,
- NoroesteUrbanización ciudad de la Humanidad Totorani (Carretera Arequipa)
- SurCP Ichu
- SuresteComunidad Mi Perú (Carretera Moquegua)

Cuenta con características ambientales de clima frío y seco la lengua más hablada son el español seguido por aimara y el quechua.

Los aspectos socioeconómicos se tiene el turismo actividades agrícolas y ganadea, en forma tradicional y de autoconsumo la actividad pesquera y artesanal; cabe destacar dentro de las actividades culturales se tiene la festividad virgen Candelaria cada año en el mes de febrero se celebra la fiesta patronal más grande de la región.

### 3.2 Población

La población está compuesta por 195 usuarias mayores de 18 años atendidos en Centro Emergencia Mujer Puno, de acuerdo al reporte de casos de violencia atendidos durante el periodo de enero agosto 2023.

Tabla 1

*Usuaris mayores de 18 años atendidas por hechos de violencia según grupo de edad en el CEM Puno durante el periodo de Enero a Agosto del 2023.*

N°	Tipo de Violencia	Grupo de Edad	Sexo de la Víctima	Casos Atendidos
01	Violencia Económica o Patrimonial	18 - 59 años	Mujer	15
			Hombre	1
		60 + años	Mujer	1
			Hombre	0
02	Violencia Psicológica	18 - 59 años	Mujer	83
			Hombre	2
		60 + años	Mujer	4
			Hombre	2
03	Violencia Física	18 - 59 años	Mujer	64
			Hombre	1
		60 + años	Mujer	4
			Hombre	0
04	Violencia Sexual	18 - 59 años	Mujer	18
			Hombre	0
		60 + años	Mujer	0
			Hombre	0
Total				195

Fuente: Reporte de boletín estadístico de casos por violencia – Programa AURORA

En la investigación excluye usuarias menores de 17 años; es decir nuestra población total es de 195 usuarias que acuden al CEM Puno.

### 3.3 Muestra

Por las características y el contexto de la investigación, se trabajará con un muestreo probabilístico ya que “El valor reside en que las unidades de análisis son estudiadas a

profundidad, lo que permite conocer el comportamiento de las variables” (Hernández Sampieri, 2014).

El tipo de muestreo es probabilístico y aleatorio simple, lo cual permite identificar a usuarias del CEM, que tengan las mismas características de ser elegidos, que asciende a 195 usuarias del Centro Emergencia Mujer-Puno.

Para determinar el diseño de muestreo se utilizará el muestreo probabilístico y tipo al azar simple, considerando una población hipotética homogénea, para ser incluida dentro de la muestra, considerando lo siguiente:

Grado de confianza: 95% (1.95)

Margen de error: 5% (0.05)

Procedimiento:

$$n = \frac{n \times z^2 \times p \times q}{e^2 \times (n - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Leyenda:

$n$  =Tamaño de muestra

$z$  =Certeza estadística deseada de 95% de certeza de valor estándar (1.96)

$p$  =Proporción de cobertura (0.5)

$q$  =1 - Proporción de cobertura (1-0.5)

$e$  =Margen de error (0.05)

$N$  =Tamaño de la Población

$$N = \frac{195 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (202 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$N = 129.568286$$

$$N = 130$$

De 195 usuarias atendidas durante el periodo enero - agosto; se tiene como resultado una muestra de 130 usuarias seleccionados para aplicación de la encuesta en la investigación.

Para la selección de usuarias se aplicó el diseño de muestreo probabilísticos-estratificado según el autor Bernal (2010) todas las usuarias están en la probabilidad de ser encuestados.

La aplicación de encuesta fue al azar; primero se comunicó vía telefónica invitando su participación; segundo se aplicó la encuesta de manera aleatoria de acuerdo a su llegada en instalaciones de la institución, así como los que están en la espera y al término de la atención por parte de profesionales de las áreas, tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de la usuaria previo alcance de información de su consentimiento.

La encuesta se aplica a cada usuaria en un ambiente proporcionada por la institución, de manera personalizada; debo indicar que el investigador no tiene vínculo laboral con la institución.

### **3.4 Método de investigación**

Se considera el método cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transversal, la información se recoge a través de la encuesta aplicada a usuarias que acuden al CEM Puno en un solo momento, para el análisis de las variables se considera al sujeto en referencia al autor Hernández (2014)

- Método de investigación : Deductivo
- Tipo de Investigación : Cuantitativo – Correlacional –Transversal
- Diseño de Investigación: No experimental

El instrumento que se utiliza es la encuesta construida según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1994) para medir la calidad del servicio de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias en referencias a las percepciones mas no las expectativas de estudio.

Se considera las cinco dimensiones propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry para lograr la percepción de la satisfacción en la usuaria en referencia al modelo SERVPERF.

Para esto se utiliza la herramienta SERVPERF que mide la calidad del servicio de atención mediante las percepciones, se aplica una sola vez y abarca 22 preguntas, divididas en base a cinco dimensiones para medir la calidad atención del área social y 18 preguntas divididas en dimensiones para medir el nivel de satisfacción en relación al servicio de atención considerando las dimensiones de calidad de atención en usuaria y el procesamiento de datos es a través del paquete estadístico SPSSv.2.

Como herramienta de medición se utiliza la escala Likert enunciados que expresa Mala, Regula y Buena, nivel que es adaptado de acuerdo a la comprensión de la usuaria que acude al CEM puno.

La investigación cuenta con el permiso favorable y requisitos técnicos, éticos establecidos del Área de Gestión de Conocimientos del Programa Nacional AURORA según RM N° 338-2014-MIMP detallados con los siguientes documentos:

- Solicitud de autorización para realización de Proyecto de Tesis dirigido a la Directora Ejecutiva del Programa Nacional AURORA.
- Oficio de autorización para realizar proyecto de Tesis dirigido a la Directora Ejecutiva del Programa Nacional AURORA.
- Lista de chequeo para evaluar los protocolos de investigación en violencia familiar y sexual.
- Compromiso de participación y confidencialidad
- Consentimiento informado
- Autorización de la Subunidad de Gestión de la Información del Conocimiento SGIC del Programa Nacional AURORA para la ejecución de Proyecto de Tesis en Centro Emergencia Mujer Puno.
- Coordinación con el especialista de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimientos SGIC.
- Autorización de la SGIC para la aplicación de encuesta a usuarias que acuden al CEM Puno, en ambiente adecuado resguardando su privacidad y tener previstas de personal profesional para acciones de soporte emocional en usuarias.

### **3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos**

Cada objetivo específico se recolecta a través de la encuesta aplicada a usuarias previo consentimiento informado a su vez estos objetivos están orientadas a relacionar las dimensiones de calidad de servicio de atención y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM, se adopta un enfoque deductivo planteando hipótesis y relacionar su veracidad. Así mismo los datos son recolectados mediante la encuesta y posterior a ello se analiza en el paquete estadístico SPSS y comprobación de la hipótesis se realiza mediante la correlación de Pearson.

#### **Aspectos Éticos**

En la ejecución de la encuesta se toma ciertas consideraciones éticas para preservar una absoluta privacidad de la usuaria proporcionando un espacio libre y adecuado para realizar acciones de soporte emocional; además se toma el compromiso voluntario de participación y confidencialidad de la investigación.

La aplicación de la encuesta es de manera personalizada en vista que el investigador no forma parte de la institución. De igual manera se les entrega a los participantes el consentimiento informado las cuales firman de manera voluntaria su participación en la investigación, se respeta la libertad de decisión de cada uno de las usuarias, así como su integridad e información sin ocasionarles ningún tipo de daño o perjuicio, respetando el manejo del enfoque de derechos humanos, género e interculturalidad.

### 3.5.1 Matriz de operacionalización de variables

Se considera variables, dimensiones, indicadores e instrumentos para medir la investigación.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
V1. Calidad de atención del área social	1.1 Fiabilidad	a. Información clara y concisa b. Respeto de horario trabajo c. Comunicación fluida	Encuesta
	1.2 Capacidad de Respuesta	a. Atención rápida b. Consultas absueltas de manera ágil c. La atención del trámite fue oportuna. d. Muestra interés en solucionarlo. e. Concluye el servicio en el tiempo prometido.	
	1.3 Seguridad	a. Se cuenta con personal capacitado b. Cortesía en las atenciones c. Aptitud para dar confianza d. Conocimientos suficientes para responder a las preguntas	
	1.4 Empatía	a. Cuidado con las personas b. Horario de trabajo para atender c. Atención individual d. Necesidades específicas de la usuaria/rio e. Se preocupa por mejorar los intereses de sus usuarias	
	1.5 Aspectos Tangibles	a. Brinda atención adecuada b. Ambiente limpio c. Materiales de difusión d. Adecuados para su atención	
V2. Nivel de satisfacción de usuaria	2.1 Humana	a. Le brindo un trato cordial y amable b. Respeto el orden de llegada c. El tiempo de espera es 20 minutos d. Muestra interés cuando consulta un problema. e. Respeto su privacidad f. Atiende cuidadosamente g. Se encuentra correctamente identificado y limpio.	
	2.2 Técnico científico	a. Recibe información adecuada en la espera. b. Le orienta sobre el material de entrega. c. Entiende sobre los materiales entregado. d. Mantiene la confidencialidad. e. El tiempo de la consulta es eficiente	
	2.3 Entorno	a. Ambientes apropiados b. Ambientes limpios c. Señalización adecuada d. Equipos suficientes para la atención	

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Situación actual

La violencia es un problema que afecta a la salud pública y vulnera los derechos humanos con especial énfasis hacia las mujeres y una realidad presente y preocupante puesto que afecta la dignidad humana, limita el acceso a la justicia y genera problemas sociales como la pobreza abandono escolar y ausencia de valores entre ciudadanos y lo más preocupante es que las cifras y sus indicadores van aumentando considerablemente a pesar que nuestro País ha participado en varios acuerdos internacionales implementando políticas y programas de desarrollo para la atención y prevención de la violencia.

Ante esto, el CEM es parte del servicio del Programa Nacional AURORA adscrita al MIMP quien diseña, ejecuta políticas de prevención y atención a personas involucradas en hechos de violencia, así mismo cuenta con otros servicios como HRT, SAU, CAI, Línea 100 y otros.

Los CEM se han implementado desde 1999 hasta la actualidad y están determinados por modalidades de servicio y horario de atención ubicada a nivel nacional de las cuales se tiene como CEM Regular y CEM Centro de Salud que su horario de atención es de 08:00 am hasta las 04:00 pm, por otro lado tenemos CEM 7x24 y CEM Comisaria creados dentro de las instalaciones de diversas comisarias a nivel nacional cuyo horario de atención es las 24 horas del día y los 07 días de la semana incluidos sábados y domingos y feriados.

Tabla 3

*Resumen de CEM implementados (1999 al 31 de julio 2023)*

<b>CEM Tipos de servicio</b>	<b>CEM implementado</b>	<b>Porcentaje</b>
CEM Regular	240	55.68%
CEM 7 x 24	5	1.16%
CEM Comisaría	185	42.92%
CEM Centro de Salud	1	0.23%
Total	431	100.00%

Fuente: UAS, Elaborado por SGIC-UPPM – AURORA

Hasta el mes de julio del 2023, el MIMP ha implementado 185 CEM Comisaría, 240 CEM Regular, 05 CEM 7 x 24 y 01 CEM Centro de Salud, con total de 431 CEM con presencia de 100% de provincias en todo el Perú.

El objetivo del programa AURORA, es reducir la violencia familiar en mujeres, niño, niñas y adolescentes con acciones de prevención de violencia donde los CEM participan para lograr los objetivos a través de servicios de atención gratuito especializada de profesionales multidisciplinarios.

A través del CEM se prioriza atenciones con calidad de servicio profesional capacitado en áreas de servicio social, legal, psicología y promoción para la atención, prevención y acompañamiento del acceso a la justicia restituyendo sus derechos de la persona afectada por hechos de violencia e integrar a la sociedad; ante esto la calidad de atención del área social influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

#### **4.2 Características en usuarias que acuden al CEM Puno**

El CEM Puno ofrece servicios especializados a todo ciudadano víctima de violencia de preferencia las que viven en la Provincia de Puno y sus distritos; las usuarias son personas que alguna vez han sufrido situación de violencia por parte de sus parejas, exparejas, convivientes o por su condición de mujer y éstas cuentan con las siguientes características socioculturales como el idioma, estado civil, nivel educativo y tipos de violencia como se manifiesta en la presente tabla.

Tabla 4

*Idioma materno en usuarias que acuden al CEM Puno*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Quechua	37	28.46 %
Aimara	42	32.31 %
Castellano	51	39.23 %
Total	130	100 %

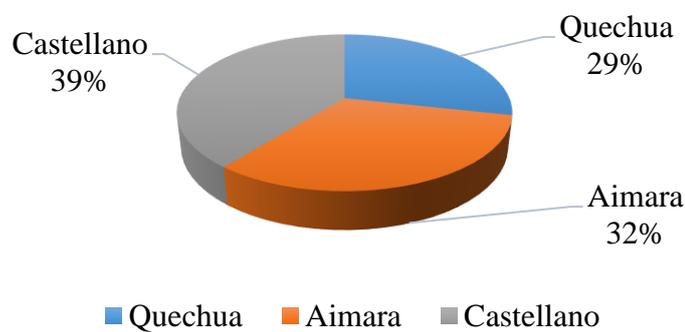


Figura 3. Idioma materno en usuarias que acuden al CEM Puno

En la Tabla 4 se observa que 39.23% de las personas que reciben el servicio del CEM Puno; indican como lengua materna el idioma castellano, el 32.31% el aimara y el 28.46% el quechua. Ante esto, podemos manifestar que las usuarias que acuden al CEM Puno, la mayoría son de habla castellano, seguido por aimara y finalmente el idioma quechua.

Según Taipe (2018) las usuarias víctimas de violencia solicitan que en su localidad el profesional debe saber su idioma materno, solo así podría haber una buena atención y tener conocimiento de problemas que presentan las usuarias y hacer sentir en confianza.

El idioma materno es muy importante para la comunicación en el proceso de intervención del CEM, puesto que el enfoque de interculturalidad evalúa y enfatiza el idioma, ya que esto conducirá a la acción en la intervención de casos y al compromiso con la población; el cambio de conducta debe provocar una mejora en el bienestar del usuaria sobre problemáticas que se les presenta.

Para una mejor intervención de casos de violencia el profesional del área social debe tener conocimiento del idioma de la zona.

Tabla 5

*Estado civil en usuarias que acuden al CEM Puno*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Soltera	72	55.38 %
Casada	37	28.46 %
Divorciada	14	10.78 %
Viuda	7	5.38 %
Total	130	100 %

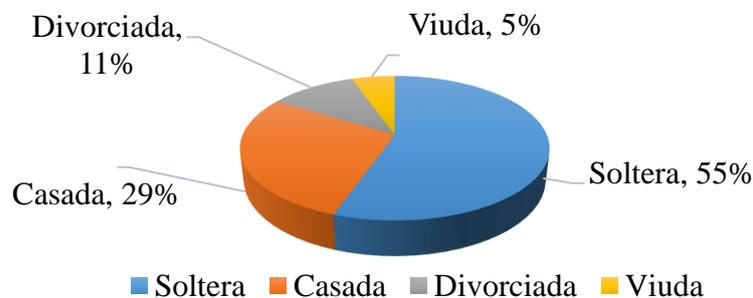


Figura 4. Estado civil en usuarias que acuden al CEM Puno

En la Tabla 5 se observa que 55.38% de las personas usuarias presentan estado civil de soltera; mayor porcentaje de las solteras han tenido un vínculo relacional de pareja como conviviente y ex conviviente, el 28.46% de las usuarias son de estado civil casada y en porcentaje menor tenemos el 10.78% divorciada y el 5.38% viuda.

Los vínculos de convivencia comprende el respeto a derechos y obligaciones dentro de la unidad familiar y estos se manifiesta en la unión de hechos en una relación afectiva de pareja.

Como Hallasi (2021) considerando los estudios de Matos y Cordano (2006) que la violencia es mucho mayor entre convivientes que no han formalizado aun su vínculo conyugal, es decir se manifiestan como solteras. La violencia también está relacionada con el estado civil, con tasas más altas entre mujeres conviviente, separadas y divorciadas; así mismo la violencia se asocia con el número de matrimonios femeninos, aunque con menor intensidad.

Las usuarias que acuden al CEM Puno el mayor índice de violencia se perciben en parejas convivientes son de estado civil solteras, sin estar casadas este grupo suele correr mayor riesgo de convertirse en víctimas de violencia, las mujeres con estado civil divorciadas reportan ser víctimas de violencia en una relación anterior, esto significa que la violencia puede continuar después del divorcio, lo que conlleva entender que no se garantiza el cese de violencia a pesar de la separación.

En diversas ocasiones la mayoría indican que están solteras, sin embargo, hay una convivencia de por medio y en muchas ocasiones como no se da de manera legal, influye en la intervención que se da en el CEM.

Tabla 6

*Nivel educativo en usuarias que acuden al CEM Puno*

<b>Respuesta</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin nivel	15	11.54 %
Inicial	0	0 %
Primaria incompleta	7	5.38 %
Primaria completa	0	0 %
Secundaria incompleta	4	3.08 %
Secundaria completa	34	26.15 %
Superior universitario incompleta	30	23.08 %
Superior universitario completa	40	30.77 %
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100 %</b>

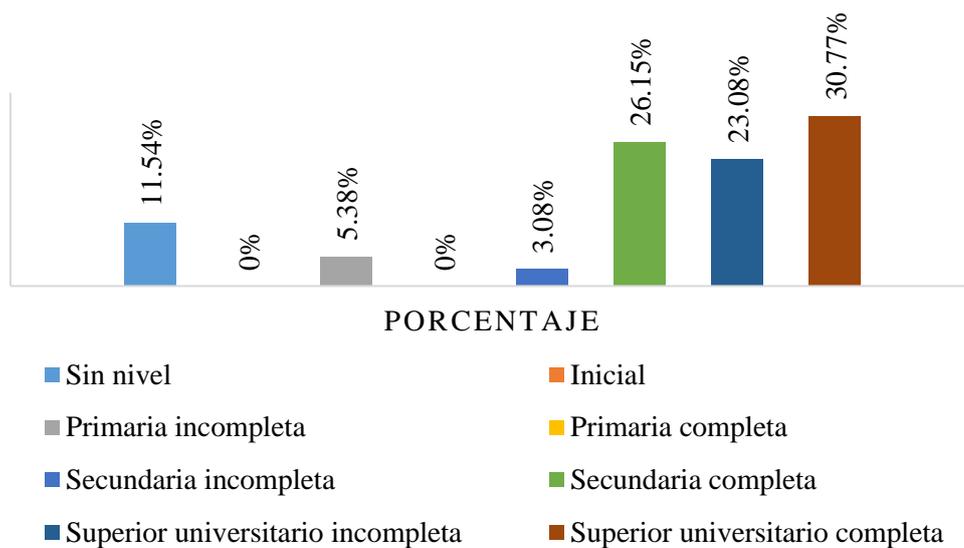


Figura 5. Nivel educativo en usuarias que acuden al CEM Puno

En la Tabla 6 se observa que el 30.77 % de las usuarias cuentan con superior universitario completa, ante esto podemos indicar que las usuarias acuden al CEM puesto que conocen sus derechos y su vez deciden tener una vida libre de violencia, logrando así contar con medidas de protección para evitar ser reincidentes en la violencia; luego tenemos el 26.15% con educación secundaria completa quienes acuden al CEM siendo víctimas de violencia, podemos indicar que tienen estudios secundarias son más vulnerables en esta etapa inicia el proceso de enamoramiento y a su vez practican la convivencia con sus parejas en muchos de los casos no conocen su entorno familiar y son más propensos ser víctimas de violencia, de igual manera tenemos el 23.08% superior universitario incompleta, siendo estudiantes que están cursando algún semestre de la universidad y el 3.8% en usuarias son de nivel secundaria incompleta; los resultados muestran en mayor cantidad de casos en usuarias víctimas de violencia son aquellas que cuentan con estudios superiores, por lo tanto la violencia no diferencia el grado ni el nivel de educación de las víctimas para prevenir.

El nivel educativo en usuarias que acuden al CEM mostró que la mayoría tuvo entre superior universitario completa y secundaria completa lo que nos hace referencia que ahora al tener mayor educación y asesoría hace que puedan acudir al CEM para poder ser atendidas, escuchadas y no seguir conviviendo en un ambiente de violencia que afecte significativamente al entorno familiar y es por eso que es importante prevenir situaciones

de riesgo de violencia y acudir de manera oportuna y responsable a instituciones para restituir sus derechos y tener una vida libre de violencia.

Lo estudios de la OMS (2015) identificó en muchos casos que los niveles más altos de educación están asociadas con tasas más bajas de casos de violencia; en algunos casos se puede observar que el efecto protector de la educación surgen cuando las mujeres comienzan a estudiar después de la secundaria; ante esto las investigaciones muestran que la educación tiene un efecto protector para mujeres independientemente a su ingreso y edad, estudios que son muy contrarios a la investigación realizada a usuarias que acuden al CEM Puno como se indica en la Tabla 5.

Podemos indicar que las usuarias que tienen superior universitaria completa son más propensos hacer víctima de violencia a su vez en esta etapa los jóvenes inician su relación de pareja y practican la convivencia puesto que vienen de provincias para realizar sus estudios superiores, estas cifras muestran su alto porcentaje puesto que realizan sus denuncias sobre hechos de violencia y buscan apoyo institucional, al algunos casos orientadas por tutores, personas con las que trabaja, amigos y conocen sus derechos.

Tabla 7

*Tipos de violencia en usuarias que acuden al CEM Puno*

<b>Respuesta</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Psicológica	37	28.46%
Física	69	53.08%
Sexual	10	7.69%
Económica y patrimonial	14	10.77%
Total	130	100%

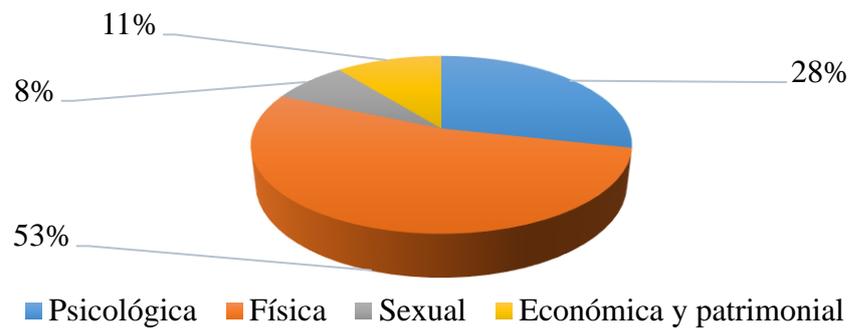


Figura 6. Tipos de violencia en usuarias que acuden al CEM Puno

En la Tabla 7 se observa que el 53.08% de usuarias han sufrido violencia física, 28.46% violencia Psicológica, 7.69% violencia sexual y el 10.77% violencia económica y patrimonial.

La violencia es uno de los principales problemas del contexto familiar en la población, con la violencia psicológica llegan a tener problemas mentales, lo que muchas veces llega al suicidio, cada uno de los tipos violencia están interrelacionadas y se debe tomar importancia en ellas, puesto que las usuarias que acuden al CEM deben recibir atención oportuna, respaldo y protección frente a la intervención como área social.

Cabe indicar que las mujeres víctimas de violencia acuden al CEM, cuando el problema se presenta con frecuencia y con el tiempo se normaliza provocando daños que pone en riesgo la salud y la vida causando daños físicos y psicológicos.

Como indica Hallasi (2021) hace referencia de los estudios realizados de la OPS (2015), MIMP (2016) y el INEI (2017), el mayor número de víctimas de violencia se presenta en mujeres con tipo de violencia psicológica, seguido por física, sexual, económica y patrimonial; ante esto se han implementado políticas y programas multisectoriales en los niveles de gobierno acciones para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y violencia sexual en el marco de la Ley N° 30364.

### 4.3 Calidad de atención del área social del CEM Puno

Los resultados de estudio se describen de manera ordenada según objetivos de la investigación y los datos se procesan estadísticamente a través del programa SPSS.

La calidad de atención se traduce en la satisfacción de la usuaria por lo que se considera que la atención rápida, personalizada, eficiente y oportuna con estándares definidos logra la satisfacción en usuarias que acuden al CEM.

La orientación en la calidad de atención mejora la acogida segura a usuarias y su entorno familiar afectado por la violencia, a su vez brinda seguridad y confianza en la institución. En ese entender el profesional de trabajo social, cumple una función muy importante en la intervención de problemas del contexto social y familiar haciendo uso de instrumentos técnicos y metodológicos de gestión y visita domiciliaria logrando la protección en usuarias víctima de violencia promoviendo el trabajo multidisciplinaria del CEM.

Para esto, es necesario que la calidad de atención del profesional en trabajo social cuente con conocimientos teóricos e ideológicos de enfoque intercultural y derechos humanos para prevenir y erradicar las desigualdades de género. La satisfacción en usuaria se logra a través de la calidad de atención que brinda los profesionales con fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Tabla 8

*Calidad de atención del área social en usuarias que acuden al CEM Puno*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	74	56.92 %
Buena	56	43.08 %
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100 %</b>

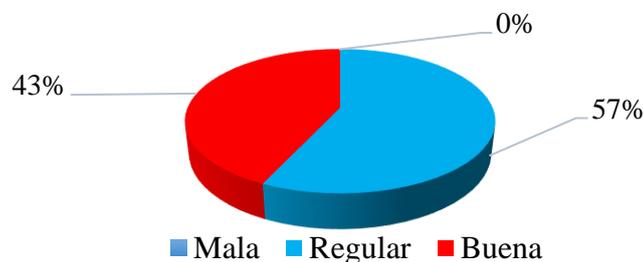


Figura 7. Calidad de atención del área social en usuarias

Los resultados de la Tabla 8 indica que el 56.92% de usuarias consideran regular la calidad de atención del área social en usuarias que acuden al CEM Puno y 43.08 % considera buena.

La calidad de atención es un modelo para el diseño de estrategias de intervención enfocadas a comprender la satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, si bien es cierto se aprecian algunos contratiempos en el procedimiento de los diferentes casos, se hace la manera posible para poder brindar una atención de calidad.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo (2010) concluye en su estudio sobre los servicios de atención del CEM que la calidad de atención del servicio debe responder a la demanda de personas que acuden al servicio puedan sentirse satisfechos con el servicio recibido.

Mientras Trucios (2014) por su parte afirma que no existe una relación directa significativa entre la resolución de incidentes de violencia familiar y las percepciones sobre la calidad de la atención en los Centros de Emergencia Mujer; pero que la atención era especializada debido a la capacitación del personal y años de experiencia laboral. Por su parte, Ishikawa (2000) complementa esta teoría diciendo que la calidad comienza cuando las usuarias se sienten satisfechos al ser atendidos y los trabajadores sienten la satisfacción al prestar los servicios.

### **4.3.1 Dimensiones de calidad de servicio de atención**

En la investigación se ha tomado en cuenta cinco dimensiones propuestas por Cronin y Taylor (1994) como instrumento de medida el modelo SERVPERF para valorar la calidad de servicio de atención del área social en usuarias que acuden al CEM Puno a partir de las percepciones, entre ellos tenemos:

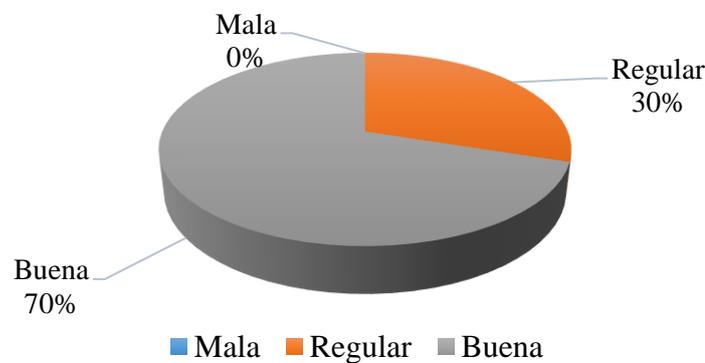
#### **4.3.1.1 Dimensión fiabilidad**

Los resultados en la dimensión de fiabilidad responden a la habilidad con que cuenta el profesional del área social de realizar el servicio de atención a usuarias que acuden al CEM, en tiempo promedio de manera fiable y precisa con desempeño y conocimiento profesional desde el primer momento de la intervención. Como se detalla en la presente tabla.

Tabla 9

*Dimensión Fiabilidad de atención del área social*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	39	30%
Buena	91	70%
Total	130	100%



*Figura 8. Dimensión Fiabilidad de atención del área social*

Como se observa en la Tabla 9, el 70% de usuarias indica que existe buena fiabilidad en atención del área social y el 30% consideran que es regular. El CEM Puno procura garantizar confianza con las usuarias hacia el servicio mediante atenciones en el momento pertinente y plazos establecidos; el servicio de atención del área social brinda una intervención inmediata a usuarias en su entorno familiar para evaluar diversos aspectos y si es necesario apoyarse en diversas instituciones que puedan contribuir con la atención de calidad.

Por su parte, Via-Puente (2018) indica que la calidad de atención como la diferencia entre el servicio esperado y la satisfacción percibida, es la forma más precisa de medir la calidad de atención recibida. En suma, la dimensión fiabilidad se considera como la capacidad del área social en

realizar el servicio de forma fiable, precisa y oportuna desde el primer momento de atención con responsabilidad y conocimiento profesional.

#### 4.3.1.2 Dimensión capacidad de respuesta

Los resultados que se estructuran en la dimensión de capacidad de respuesta se resumen que la atención del área social es rápida, las consultas son absueltas de manera oportuna mostrando interés en solucionarlo, concluyendo el servicio de atención del área social en tiempo permitido como podemos detallar en la siguiente Tabla.

Tabla 10

*Dimensión capacidad de respuesta de atención del área social*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	63	48.46%
Buena	67	51.54%
Total	130	100%

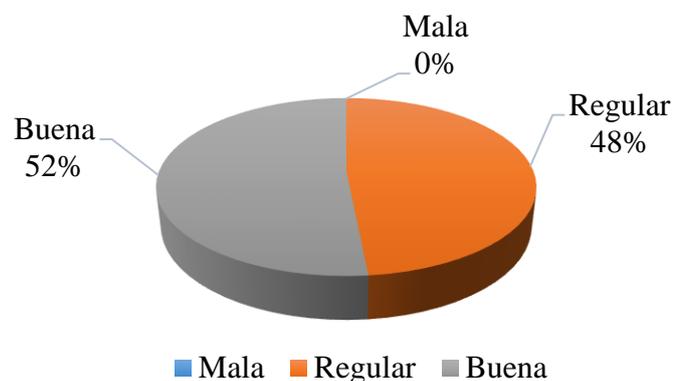


Figura 9. Dimensión capacidad de respuesta de atención

En la Tabla 10 se observa que el 51.54% de usuarias consideran que existe buena capacidad de respuesta de atención del área social mostrando interés de resolver problemas en un tiempo oportuno y el 48.46% consideran que es regular.

Los servicios de atención del área social del CEM procuran tener una respuesta inmediata y acción frente a casos de violencia que presentan las usuarias, teniendo en que es un proceso en muchas ocasiones amplia y el tiempo es clave en una intervención social y multidisciplinaria, es entonces que al tener una buena capacidad de respuesta las usuarias reflejarán la calidad de atención que se les brinda en el CEM.

Para Zegarra et al. (2018) La calidad de atención tiene muchas definiciones, una de las cuales es la identificación y satisfacción del cliente con sus necesidades a través de la eficacia y eficiencia del personal en respuesta a la calidad de atención.

Por su parte Hallasi (2021) en su investigación sobre “Calidad de Servicio y satisfacción de la usuaria del Centro Emergencia Mujer en Comisaria Puno”, concluye que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la usuaria del CEM Puno, evidenciando que a mayor calidad de servicio con la que trabaje la institución mayor será la satisfacción.

Ante esto Pacompia y Gómez (2021) en su estudio; “Modelo SERVPERF y el nivel de satisfacción del turismo receptivo por los servicios de los operadores turísticos de Puno 2020” con una muestra de 384 usuarias concluye que existe relación positiva alta entre el nivel de percepción en la calidad de servicio y nivel de satisfacción que tienen en usuarias.

En síntesis, los resultados sobre dimensión capacidad de respuesta se percibe que el área social permite a usuarias recibir una atención efectiva, oportuna y eficiente cumpliendo a tiempo y garantizando el respeto a los derechos de las usuarias. Es decir, contar con la disposición de tiempo para ayudar y prestar un servicio rápido y adecuado a usuarias que acuden al CEM Puno.

#### **4.3.1.3 Dimensión seguridad**

Consiste en el conocimiento con que cuenta el profesional en trabajo social y su habilidad de inspirar confianza al momento de realizar la intervención

social a usuarias que acuden al CEM Puno. Los resultados en la dimensión de seguridad implican confianza, honestidad e integridad, esto resume que la institución demuestra y prioriza brindar satisfacción a la usuaria a través de la calidad de atención que se brinda, como se demuestra en la siguiente Tabla.

Tabla 11

*Dimensión Seguridad de atención del área social*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	55	42.31%
Buena	75	57.69%
Total	130	100%

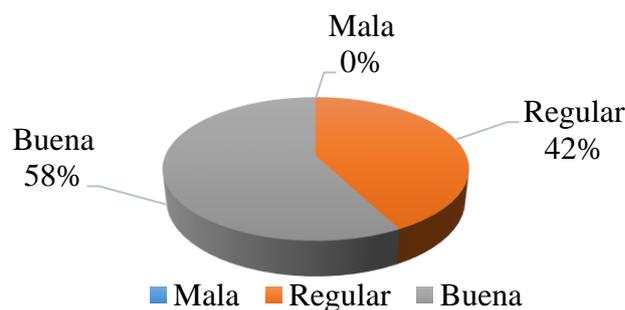


Figura 10. Dimensión Seguridad de atención del área social

En la Tabla 11 se observa que el 57.69% de las usuarias consideran que existe buena seguridad de atención del área social en usuarias que acuden al CEM Puno y el 42.37% la considera que es regular.

Como se aprecia en la tabla 11; la dimensión de seguridad tiene una valoración de regular a buena, esto se refiere al conocimiento y atención integral que brinda el profesional del área social y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ante esto, Parasuraman et al. (1988) ha utilizado como una herramienta consistente para evaluar la calidad, tiene en cuenta investigaciones previas

y afirma que la calidad de servicio es un indicador importante de la satisfacción del cliente. Por su parte Ishikawa (2000) dice que la calidad comienza cuando la usuaria siente satisfacción al ser atendidos y el trabajador siente satisfacción con el resultado de sus intervenciones.

La dimensión de seguridad considera el conocimiento y su habilidad del profesional del área social en inspirar confianza a las usuarias que acuden al CEM Puno para una intervención oportuna sobre su situación de riesgo con responsabilidad, honestidad, confianza e integridad.

#### 4.3.1.4 Dimensión empatía

Los resultados de la dimensión empatía responden al nivel de atención social individualizada que se realiza a usuarias que acuden al CEM Puno, brindando un servicio personalizado a través de visitas domiciliarias respetando las necesidades y el horario conveniente de la usuaria como se observa en la presente Tabla.

Tabla 12

*Dimensión Empatía de atención del área social*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	95	73.08 %
Buena	35	26.92 %
Total	130	100 %

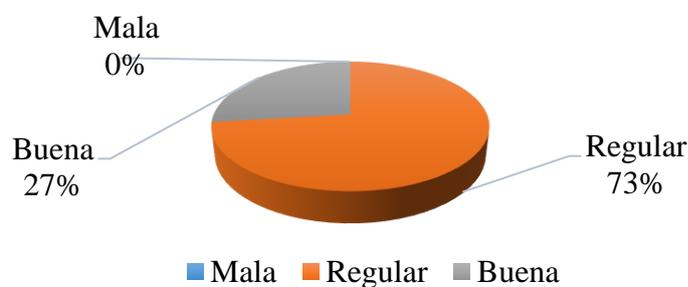


Figura 11. Dimensión Empatía de atención del área social

En la Tabla 12 se observa que el 73.08% en usuarias que acuden al CEM Puno evalúan como regular la empatía de atención del área social y el 26.92% indican que es buena.

Entonces, la apreciación de la usuaria sobre la dimensión empatía es regular y buena, puesto que, al haber diversos casos de violencia, en ocasiones no logra una intervención efectiva en su totalidad por la alta demanda de casos de violencia lo hace interpretar a las usuarias la poca empatía del servicio de atención del área social, sin embargo, se llega a intervenir en la medida posible todos los casos para lograr una calidad de atención hacia las usuarias.

Para Ganga et al. (2019) refiere que la empatía es la capacidad de identificar las necesidades de una usuaria, reconocerlas y comprenderlas a través de la atención personalizada que le brindan los profesionales. En este sentido, el mejor resultado es que las usuarias aprecien que los profesionales les brinden una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades o situaciones que presentan, la cual indica que se debería mejorar en la atención en las diferentes áreas logrando así el acceso a la justicia.

#### 4.3.1.5 Dimensión aspectos tangibles

Es la apariencia física con que cuenta las instalaciones del CEM Puno, como la infraestructura visualmente atractiva, equipos de cómputo, materiales de difusión y la apariencia física del personal que brinda servicios de atención a usuaria. Como resultado se presenta en la siguiente Tabla:

Tabla 13

*Dimensión Aspectos tangibles de atención del área social*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	130	100 %
Buena	0	0 %
Total	130	100 %

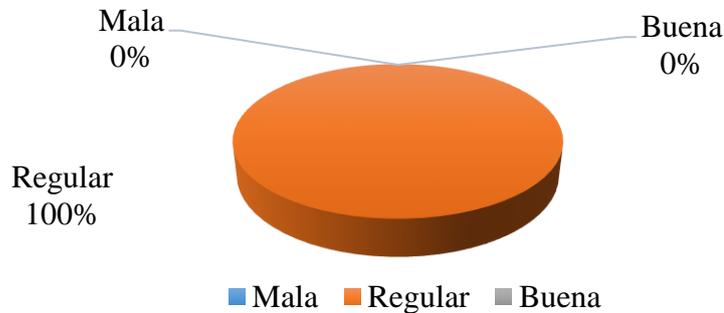


Figura 12. Dimensión Aspectos tangibles de atención del área social

En la Tabla 13 se observa que el 100% de usuarias evalúan como regular la dimensión aspectos tangibles de atención del área social hacia las usuarias que acuden al CEM Puno.

En esta dimensión, se puede observar que la totalidad de usuarias perciben de manera regular la comodidad, ambientación, limpieza orden y privacidad que generan elementos de confianza a la usuaria, cuando estas visitan las instalaciones de la institución; en ese sentido podemos manifestar que la mayoría de los usuarias se sienten satisfechos con los servicios de limpieza e higiene al igual que los materiales informativos que cuenta la institución cabe indicar que los ambientes del CEM Puno son espacios cedidos a través de convenios por gobiernos locales para garantizar el funcionamiento y atención a usuarias víctimas de violencia. Como diría Via (2018) considera que la infraestructura, los ambientes y el personal influye significativamente en el servicio logrando así la satisfacción percibida por en usuaria que es la forma más precisa de medir la calidad de atención.

El análisis y resultado de las dimensiones de calidad de atención en usuarias que acuden al CEM Puno, muestra que la dimensión de fiabilidad es buena en un 70% como se detalla en la Tabla 8 esto quiere decir que la

calidad de atención del área social es fiable y cuidadosa, la dimensión de capacidad de respuesta es decir disposición para ayudar a la usuaria con un servicio rápido y adecuado es de 51.54% la cual indica que es buena como se puede observar en la Tabla 10, luego tenemos la dimensión seguridad el 57.69% de usuarias indican que es buena porque el profesional del área social tiene conocimiento, atención e inspira credibilidad y confianza ante las usuarias que acuden al CEM Puno como indica en la Tabla 11, la dimensión empatía es regular con 73.08% se refiere al nivel atención personalizada de acuerdo a la situación en que se encuentra la usuaria como se observa la Tabla 12, por último se tiene la dimensión aspectos tangibles el 100% de usuarias indica que es regular por la infraestructura y sus instalaciones física de distribución de espacios en cada área que son reducidos así como los equipos y materiales de difusión con que cuenta el CEM Puno como se aprecia en la Tabla 12.

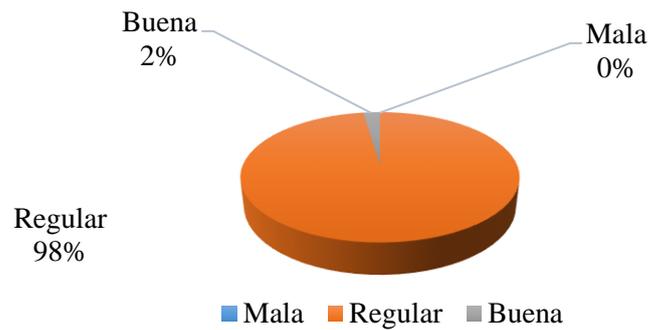
#### 4.4 Nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno

La satisfacción de usuarias que acuden al CEM Puno, depende mucho de cómo los profesionales del área social brinden el servicio de atención integral respetando los protocolos y estándares para su intervención, donde el profesional en Trabajo Social logre la sinergia y al término de la intervención el usuaria debe sentirse satisfecho por la atención del profesional.

Tabla 14

*Satisfacción en usuaria que acude al CEM Puno*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	127	97.69 %
Buena	3	2.31 %
Total	130	100 %



*Figura 13.* Satisfacción de usuaria que acude al CEM Puno

En la Tabla 14 se observa que el 97.69% en usuarias que acuden al CEM Puno califican de regular el nivel de satisfacción y el 2.31% presenta buena el nivel de satisfacción.

La atención del profesional del área social en usuarias que acuden al CEM Puno, se ve reflejado de manera regular por los diferentes ítems en tablas anteriores, sin embargo, esto ayudara a seguir mejorando el tema de atención de calidad e intervención de los casos en usuarias para así llegar a un nivel de satisfacción más alta.

Por su parte, Flores (2015) refiere que el modelo de satisfacción se entiende como el grado en que una organización es capaz de gestionar respuestas satisfactorias a los requisitos y percepciones de sus miembros; entendiendo a aquellas personas que tienen un valor vital para la organización. Ante esto podemos indicar que el nivel de satisfacción percibido por la usuaria se refleja en el estado de ánimo que se refleja en el desempeño percibido del servicio basadas en emociones que son relevantes para el grupo de trabajo.

Manifestamos que el nivel de satisfacción que expresan las usuarias depende mucho de la calidad de profesional con que cuenta la institución; profesionales con amplio conocimiento en el manejo de casos de contexto sociofamiliar y al término de la atención la usuaria debe sentirse feliz y satisfecho del servicio.

#### **4.4.1 Dimensiones de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno**

La satisfacción en usuaria en la calidad de atención que recibe en el CEM Puno comprende un conjunto de características que dan la capacidad de satisfacer las necesidades cumpliendo las percepciones de la usuaria y dentro de ello tenemos lo siguiente:

#### 4.4.1.1 Dimensión humana

Comprende el trato interpersonal a usuarias de respeto a sus derechos, su cultura y características individuales como persona.

Tabla 15

*Dimensión humana de satisfacción en usuarias*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	63	43.9 %
Buena	67	56.1 %
Total	130	100 %

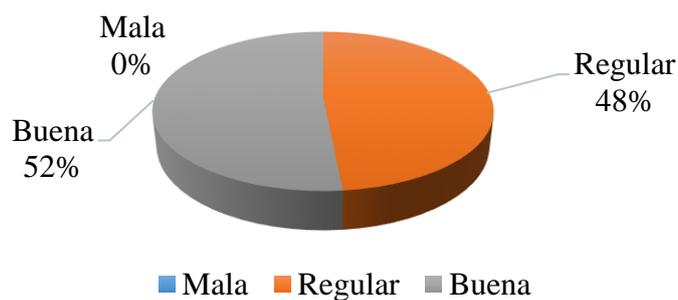


Figura 14. Dimensión humana de satisfacción en usuarias

En la Tabla 15 se observa que el 56.1% de las usuarias evalúan como buena la dimensión humana del CEM, mientras que el 43.9% la evalúa como regular.

El profesional del área social del CEM Puno trabaja por una atención de calidad y por una intervención justa para las usuarias, lo que hace que la calidad humana siempre este presente de buen trato y escucha activa con interés de atención, ya que se trabaja directamente con la usuaria y familia llegando así a tener vínculo directo con las usuarias.

A través de la dimensión humana se logra encontrar la satisfacción de la usuaria que acude al CEM Puno sus percepciones, demandas y

necesidades; el profesional del área social a su vez realiza intervenciones con amabilidad, con un trato cordial, empático y cálida atención.

#### 4.4.1.2 Dimensión técnico – científico

Comprende la habilidad, conocimiento, competencias, herramientas y recurso con que cuenta el profesional del área social para lograr la satisfacción en usuaria que acude al CEM Puno. Para ello se manifiesta en la presente Tabla.

Tabla 16

*Dimensión técnico – científico de satisfacción en usuarias*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	108	83.1 %
Buena	22	16.9 %
Total	130	100 %

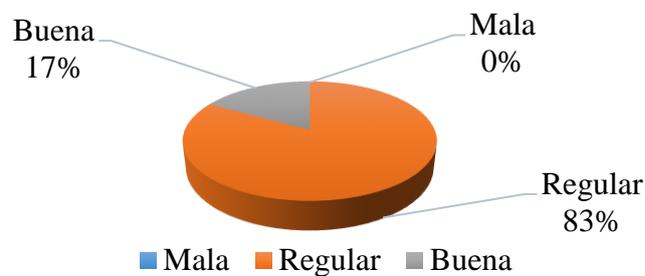


Figura 15. Dimensión técnico – científico de satisfacción en usuarias

En la Tabla 16 se observa que el 83.1% de las usuarias consideran como regular el área técnico científico que presenta las usuarias del CEM Puno, y el 16.9% la considera que es buena.

En la dimensión las usuarias que acuden al CEM Puno reflejan una percepción regular sobre la satisfacción mostrando una carencia sobre la capacidad técnico - científica del personal en la atención del área social.

Sin embargo, se tiene usuarias que sí reflejan una percepción buena sobre la dimensión puesto que comprende la efectividad de lograr cambios de actitudes a través de la atención del área social, esto se manifiesta en la práctica e intervención correcta e integral que recibe la usuaria logrando buena satisfacción.

Si bien es cierto la dimensión técnico – científico se trabaja más con intervenciones directas a las personas afectadas por situaciones de violencia, trabajando así mayormente las percepciones, los problemas e intervención con la familia, llegando así a tener cambio de actitudes y prevaleciendo sus derechos.

#### 4.4.1.3 Dimensión entorno

Se considera las condiciones de comodidad donde se brinda el servicio de atención social, que permite sentirse cómodo, limpio, ventilado, iluminado y la privacidad que necesita la usuaria que acude al CEM Puno.

Tabla 17

*Dimensión entorno de satisfacción en usuarias*

Respuesta	Número de personas	Porcentaje
Mala	0	0 %
Regular	130	100 %
Buena	0	0 %
Total	130	100 %

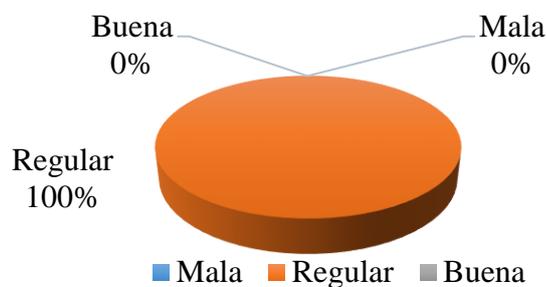


Figura 16. Dimensión entorno de satisfacción en usuarias



Como se aprecia en la Tabla 17, el 100% de usuarias encuestadas consideran regular la dimensión entorno del CEM Puno, esto refleja que las usuarias sienten una percepción no tan buena sobre la infraestructura del CEM Puno, esto debe de ser por la carencia en la comodidad de los ambientes y una satisfacción regular sobre la atención recibida.

La dimensión entorno de la atención del área social entendida como aquella institución que cuenta con facilidades para prestar servicios a usuarias y se caracteriza por el orden, comodidad y limpieza, que son elementos que percibe la usuaria generando mayor confianza en la atención.

## 4.5 Contratación de hipótesis

### 4.5.1 Resultados del objetivo general

Determinar la calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

### 4.5.2 Prueba de hipótesis general

#### 4.5.2.1 Hipótesis general

La calidad de atención del área social influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*-Planteamiento de hipótesis estadísticas:*

Ho: La calidad de atención del área social No influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ha: La calidad de atención del área social Si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*-Nivel de significancia: 0.05*

*-Prueba estadística:*

Tabla 18

*Correlación de Spearman entre calidad de atención y nivel de satisfacción*

		Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,731**
	Sig. (bilateral)		0.0995E-23
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,731**	1
	Sig. (bilateral)	0.0995E-23	
	N	130	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 18, permiten rechazar la hipótesis nula (Sig.=0.00 < 0.05), por lo que se afirma que la calidad de atención del

área social Si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel buena de 73.1%.

Se evidencia una influencia positiva que acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, es decir, en cuanto mayor es la calidad de atención del área social mayor es la satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno; si existiera la deficiencia en el servicio profesional de atención del área social esto se reflejará en promedio bajo de satisfacción de la usuaria.

Por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva de acuerdo a resultados propuesto por Cronin y Taylor (1994) quien refiere que la calidad de servicio de atención es un indicador importante de la satisfacción de la usuaria, es decir la percepción de la usuaria sobre la calidad de atención es la respuesta a su satisfacción que nos permite conocer sus necesidades. Como diría Lañas (2020) en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarias víctimas de violencia; concluye que la calidad de atención tiene un fuerte cambio positivo e influyente en las usuarias de los servicios que brinda el CEM. Para Hallasi (2021) la calidad de servicio y la satisfacción del usuaria puede variar en cada Centro Emergencia Mujer, de acuerdo a su entorno, al grupo de profesionales que atienden, el estado emocional y el contexto cultural de las usuarias, quienes perciben que la atención realmente ayudó a la solución de sus problemas y aquellos que no se sienten contentos con la atención, ya que no pudieron resolver sus necesidades y problemas que les aqueja por la forma de atención de los profesionales del servicio.

#### **4.5.3 Prueba de hipótesis específico 1**

##### **4.5.3.1 Resultado de objetivo específico 1**

Relacionar fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

#### 4.5.3.2 Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Planteamiento de hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ha: Existe relación significativa entre fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística:

Tabla 19

*Correlación de Spearman entre dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción*

		<b>Fiabilidad</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	0,300**
	Sig. (bilateral)		0,000532
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,300**	1
	Sig. (bilateral)	0,000532	
	N	130	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 19, permiten rechazar la hipótesis nula (Sig.=0.00<0.05), lo que se afirma que existe relación significativa entre fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel de medio regular de 30% de confianza.

La dimensión fiabilidad de atención del área social evidencia una asociación positiva directa donde acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula donde la usuaria indica que el profesional del área social

tiene interés en brindarles la atención adecuada del servicio generando confianza y propiciando una satisfacción de regular a buena.

Para Via (2018) la calidad de atención como la diferencia entre el servicio esperado y la satisfacción percibida, es la forma más precisa de medir la calidad de atención recibida considerando la fiabilidad como la capacidad del área social en realizar el servicio de forma fiable, precisa y oportuna desde el primer momento de atención con responsabilidad y conocimiento profesional.

Como indica en el Protocolo de atención CEM (2021) en la identificación de caso por violencia, esta acción se considera de validación urgente, la información proporcionada por casos de violencia es registrada y/o reportada por el personal responsable el equipo de profesionales del CEM dentro de las 24 horas siguientes valida el caso y se realiza las primeras acciones a fin de proteger a la persona afectada.

#### **4.5.4 Prueba de hipótesis específico 2**

##### **4.5.4.1 Resultado de objetivo específico 2**

Relacionar capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

##### **4.5.4.2 Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

##### *Planteamiento de hipótesis estadísticas*

Ho: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ha: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM.

*Nivel de significancia: 0.05*

*Prueba estadística:*

Tabla 20

*Correlación de Spearman entre dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción*

		Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	0,654**
	Sig. (bilateral)		3,3E-23
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,654**	1
	Sig. (bilateral)	3,3E-23	
	N	130	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 20, permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ) por lo que se afirma que existe relación significativa entre capacidad de respuesta del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM a un nivel medio regular de 65.4%.

La dimensión capacidad de respuesta del área social del CEM Puno procura tener una respuesta inmediata y acción frente a casos de violencia que presentan las usuarias, el tiempo es clave en una intervención social y multidisciplinaria, es entonces que al tener una buena capacidad de respuesta las usuarias reflejaran la calidad de atención que se les brinda en el CEM. Para Zegarra et al. (2018) la calidad de atención tiene muchas definiciones, una de las cuales es la identificación y satisfacción del cliente con sus necesidades basada en la respuesta inmediata a través de la eficiencia del personal y eficacia del servicio. Por su parte Kotler et al. (2013) resume que la calidad del servicio se relaciona con el valor y respuesta rápida en la satisfacción de la usuaria.

La capacidad de respuesta del área social se enfoca en la acción que realiza de manera organizada y desarrolla intervenciones rápidas de protección social, recuperación de usuaria de acuerdo al nivel de riesgo y acceso a la justicia con la finalidad de restituir sus derechos; esto tiene como resultado

lograr niveles de satisfacción. Es decir, la actitud que muestra el profesional para intervenir que el servicio dé respuesta rápida a situaciones y necesidades cumpliendo a tiempo.

#### **4.5.5 Prueba de hipótesis 3**

##### **4.5.5.1 Resultado de objetivo específico 3**

Relacionar seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

##### **4.5.5.2 Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Planteamiento de hipótesis estadísticas:*

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Nivel de significancia: 0.05*

*Prueba estadística:*

Tabla 21

*Correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción*

		<b>Seguridad</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
Seguridad	Correlación de Pearson	1	0,605**
	Sig. (bilateral)		2,4E-17
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,605**	1
	Sig. (bilateral)	2,4E-17	
	N	30	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 21, permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ), por lo que se afirma que existe relación significativa entre seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel regular buena de 60.5% se denota una asociación positiva directa por consiguiente las usuarias perciben que la seguridad que brinda el profesional de área social incide directamente en la satisfacción de la usuaria.

Para Nieto y Sanchez (2022) en referencia a estudios de Rodríguez, Sarah; manifiesta que el nivel de satisfacción es el resultado de actividades desarrolladas dentro de la institución impulsada en relación a usuarias, donde indica que se debe contar con buena comunicación para brindar atención que permita lograr con seguridad el proceso de valoración y seguimiento. Ancco et al. (2023) concluyen que la dimensión de seguridad indica un alto porcentaje de usuarias atendidos en el módulo de violencia de cusco 84.7% perciben que el nivel de servicio brindado es adecuado; lo cual se debe a que el profesional cuenta con habilidades y conocimientos que generan credibilidad y confianza al momento de otorgar medidas de protección que implica mejorar la atención individual y personalizada fortaleciendo la dimensión seguridad en usuarias que acuden al módulo de atención especializada.

Por tanto, la dimensión de seguridad implica confianza, honestidad e integridad del profesional del área social con la usuaria; esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses de la usuaria, sino que la institución debe demostrar su preocupación para dar una mayor satisfacción a la usuaria.

#### **4.5.6 Prueba de hipótesis específico 4**

##### **4.5.6.1 Resultado de objetivo específico 4**

Relacionar empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno

##### **4.5.6.2 Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Planteamiento de hipótesis estadísticas:*

Ho: No relación significativa entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ha: Existe relación significativa entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Nivel de significancia: 0.05*

*Prueba estadística:*

Tabla 22

*Correlación de Spearman entre dimensión empatía y nivel de satisfacción*

		<b>Empatía</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
Empatía	Correlación de Pearson	1	0,221*
	Sig. (bilateral)		0,012
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,221*	1
	Sig. (bilateral)	0,012	
	N	130	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 22, permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00<0.05$ ), se afirma que existe relación significativa entre empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel regular de 22.1%, corroborando que existe asociación positiva directa lo cual se deduce que a mayor empatía por las usuarias frente a la calidad de atención individualizada mayor es la satisfacción. La dimensión empatía responde al nivel de atención social individualizada que recibe las usuarias, brindando un servicio personalizado a través de visitas domiciliarias respetando necesidades y el horario conveniente de la usuaria.

La apreciación de la usuaria sobre la dimensión empatía es regular como indica en la tabla 22, puesto que, al haber diversos casos de violencia, en ocasiones no logra una intervención efectiva en su totalidad por la alta demanda de casos de violencia lo que hace interpretar a las usuarias la poca empatía del servicio de atención del área social, sin embargo, se llega a intervenir en la medida posible todos los casos para lograr una calidad de atención hacia las usuarias.

Para Ganga et al. (2019) la empatía es la capacidad de identificar las necesidades de una usuaria, reconocerlas y comprenderlas a través de la atención personalizada que le brindan los profesionales. Por su parte Ramos (2013) en su análisis manifiesta que el servicio de atención es

insuficiente debido a la sobrecarga de trabajo para los profesionales lo que hace que no puedan brindar el mejor servicio de atención a usuarias por la demanda de casos de violencia familiar y sexual.

En este sentido, el mejor resultado es que las usuarias aprecien que los profesionales les brinden una atención personalizada respetando el horario e identificando necesidades de acuerdo con la situación de la usuaria.

#### **4.5.7 Prueba de hipótesis específico 5**

##### **4.5.7.1 Resultado de objetivo específico 5**

Relacionar aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno

##### **4.5.7.2 Hipótesis específica 5:**

Existe relación significativa entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Planteamiento de hipótesis estadísticas:*

Ho: No existe relación significativa entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

Ha: Existe relación significativa entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.

*Nivel de significancia: 0.05*

*Prueba estadística:*

Tabla 23

*Correlación de Spearman entre dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción*

		Aspectos tangibles	Nivel de satisfacción
Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	1	0,330**
	Sig. (bilateral)		0,000125
	N	130	130
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,330**	1
	Sig. (bilateral)	0,000125	
	N	130	130

Los resultados obtenidos en la Tabla 23, permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ), se afirma que existe relación significativa entre aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel regular de 33% ratificando una asociación positiva directa y se deduce que los aspectos tangibles con que cuenta las instalaciones del CEM Puno, son la infraestructura visualmente atractiva, equipos de cómputo, materiales de difusión y la apariencia física del personal que brinda servicios de atención al usuario.

En esta dimensión, se puede observar que la totalidad de usuarias perciben de manera regular la comodidad, ambientación, limpieza orden y privacidad que generan elementos de confianza a la usuaria, cuando estas visitan las instalaciones de la institución; en ese sentido podemos manifestar que la mayoría de los usuarias se sienten satisfechos con los servicios de limpieza e higiene al igual que los materiales informativos que cuenta la institución cabe indicar que los ambientes del CEM Puno son espacios cedidos a través de convenios por gobiernos locales para garantizar el funcionamiento y atención a usuarias víctimas de violencia. Como diría Via (2018) considera que la infraestructura, los ambientes y el personal influye significativamente en el servicio logrando así la satisfacción percibida por la usuaria que es la forma más precisa de medir la calidad de atención.

#### 4.6 Discusión

La discusión nos permite resaltar los resultados de estudios realizados y fundamentar sobre el tema de investigación que tiene como objetivo: determinar la calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, al realizar el estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, como herramienta de medición se tiene la escala Likert enunciados que expresa mala, regular y buena adaptado de acuerdo al entendimiento de la usuaria y la encuesta construida según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1994) para medir la calidad del servicio de atención del área social estructuradas en base a cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Como resultado de datos procesados a través de prueba estadístico SPSSv.2 se afirma en la correlación de Spearman los resultados permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ), por lo que se afirma que la calidad de atención del área social Si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel buena de 73.1% en referencia a la opinión de las usuarias encuestadas existe asociación significativa entre estas variables, cuya percepción del servicio brindado es adecuado, optimo y ha beneficiado a todas las usuarias.

Esto coincide lo dicho por Lañas (2020) en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarias víctimas de violencia; concluyendo que la calidad de atención tiene un fuerte cambio positivo e influyente en las usuarias de los servicios que brinda el CEM y para Hallasi (2021) la calidad de servicio y la satisfacción del usuaria cuenta con un nivel de confianza de 95% evidenciando una asociación positiva directa por lo que se deduce a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de la usuaria y puede variar en cada CEM, de acuerdo a su entorno y al grupo de profesionales que atienden.

Por su parte Ramos (2013) indica lo contrario en su análisis de la aplicación de los servicios del CEM Lima, San Juan de Lurigancho y Comas donde las usuarias manifiestan que el servicio de atención es insuficiente, esto debido a la sobrecarga de trabajo para los profesionales lo que hace que no puedan brindar el mejor servicio de atención a usuarias por la demanda de casos de violencia familiar y sexual por lo que su nivel de satisfacción es regular.

Las respuestas a las hipótesis específicas la prueba estadística indica que existe correlación entre dimensión de calidad de servicio de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acude al CEM Puno, donde la dimensión fiabilidad presenta un coeficiente de  $\rho = 0,300$ , la dimensión capacidad de respuesta de  $\rho = 0,654$ , dimensión seguridad presenta el  $\rho = 0,605$ , la dimensión empatía  $\rho = 0,221$  y la dimensión aspectos tangibles presenta un coeficiente de  $\rho = 0,330$  afirmando que existe asociación positiva directa a un nivel de significancia de 0,05 con un nivel de confianza a 42.2%.

Los estudios que coinciden la relación de calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno; se tiene a Via (2018), Zegarra (2018) y Coronas (2018), Ancco (2023), Vilca y Carbajal (2015), Lañas (2020) y Salas (2020) quienes puntualiza que la calidad de atención es brindar servicios adecuados, reducir el riesgo y aumentar la satisfacción de la usuaria se crea confianza para una mejor intervención por parte del profesional del área social en los CEM.

Otros estudios indican lo contrario como Ramos (2013) en su análisis manifiesta que el servicio de atención es insuficiente debido a la sobrecarga de trabajo para los profesionales lo que hace que no puedan brindar el mejor servicio de atención a usuarias por la demanda de casos de violencia familiar, por su parte Taipe (2018) donde indica que las usuarias víctimas de violencia solicitan que en su localidad el profesional debe saber su idioma materno, solo así podría haber una buena atención y tener conocimiento de problemas que presentan las usuarias y hacer sentir en confianza, Trucios (2014) afirma que no existe una relación directa significativa entre la resolución de incidentes de violencia familiar y las percepciones sobre la calidad de la atención en los CEM.

Al análisis de diversos estudios de autores, podemos concluir sobre la calidad de atención del área social si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, en sus cinco dimensiones concernientes en conocimiento, experiencia y capacitación del personal para alcanzar niveles de satisfacción alta en usuarias y el idioma materno de la zona es muy importante para la comunicación y empatía en el proceso de intervención, puesto que el enfoque de interculturalidad evalúa y enfatiza el idioma, ya que esto conduce a la acción el cambio de para mejorar el bienestar del usuaria.

## CONCLUSIONES

- Los resultados permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ), por lo que se afirma que la calidad de atención del área social Si influye significativamente el nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel buena de 73.1%. Además, la atención del área social en usuarias se observa que el 56.92% consideran regular la calidad de atención del área social y el 43.08 % considera buena. Es decir, en cuanto mayor es la calidad de atención del área social mayor es la satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno.
- Existe relación significativa entre dimensión fiabilidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel de medio regular de 30% de confianza, por lo que se afirma que los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ). Además, indica que el 70% de usuarias valora que es buena la dimensión fiabilidad de atención del área social y el 30% consideran que es regular. Consiste en la habilidad con que cuenta el profesional del área social de realizar el servicio de atención a usuarias que acuden al CEM, en tiempo promedio de manera fiable y precisa con desempeño y conocimiento profesional desde el primer momento de la intervención.
- Existe relación significativa entre dimensión capacidad de respuesta del área social y nivel de satisfacción en usuarias del CEM Puno a un nivel medio regular de 65.4%, por lo que los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ). A su vez el 51.54% de usuarias consideran que existe una buena capacidad de respuesta de atención del área social mostrando el interés rápido en la intervención de manera oportuna y el 48.46% consideran que es regular.
- Existe relación significativa entre dimensión seguridad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno un nivel regular buena de 60.5% por lo que los resultados obtenidos, permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ). A demás el 57.69% de usuarias consideran que existe buena seguridad de atención del área social y el 42.37% la considera que es regular. Es decir, el conocimiento con que cuenta el profesional en trabajo social y su habilidad inspira confianza al momento de realizar la intervención social. Los resultados en la

dimensión de seguridad implican confianza, honestidad e integridad cuidando los intereses en usuarias para dar mayor satisfacción.

- Existe relación significativa entre dimensión empatía de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel regular de 22.1%, por lo que los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ). A su vez el 73.08% de usuarias evalúan como regular la empatía de atención del área social y el 26.92% indican que es buena; los resultados de la dimensión empatía responden al nivel de atención social individualizada que se realiza a la usuaria brindando un servicio personalizado a través de visitas domiciliaras, respetando las necesidades y el horario conveniente de la usuaria.
- Existe relación significativa entre dimensión aspectos tangibles de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno a un nivel regular de 33% ratificando una asociación positiva directa por lo que los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula ( $\text{Sig.}=0.00 < 0.05$ ). En esta dimensión el 100% de usuarias evalúan como regular, la comodidad, ambientación, difusión de materiales, equipos, limpieza, orden y privacidad que generan elementos de confianza a la usuaria cuando estas visitan las instalaciones de la institución, sin embargo es regular porque la infraestructura no es propia de la institución y en muchos casos es cedido por otras instituciones a través de convenios para garantizar el funcionamiento del servicio en por ello que los espacios son reducidos en cada una de las áreas.

## RECOMENDACIONES

- En la calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al CEM Puno, el Programa AURORA debe garantizar profesionales en Trabajo Social capacitados en derechos humanos, género, interculturalidad y manejo de idioma de la zona con amplio conocimiento en protocolos de atención en materia de violencia y competencias en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. A su vez evaluados permanentemente de acuerdo con la calidad de atención y satisfacción de la usuaria.
- En la dimensión fiabilidad de atención del área social, el profesional en Trabajo Social debe contar con la habilidad y conocimiento para realizar el servicio de atención a usuarias que acuden al CEM, en tiempo promedio de manera fiable y precisa con desempeño y conocimiento profesional desde el primer momento de la intervención garantizando confianza de la usuarias hacia el servicio, con conocimiento de su entorno familiar para evaluar si es necesario apoyarse en otras instituciones que puedan contribuir en la satisfacción de la usuaria.
- En la dimensión capacidad de respuesta de atención del área social, el profesional en Trabajo Social debe contar con la disposición de realizar acciones de manera organizada y desarrollar intervenciones rápidas de protección social, acceso a la justicia y recuperación en la usuaria de acuerdo con la finalidad de restituir sus derechos proporcionando un servicio oportuno de respuesta rápida por la vulnerabilidad del caso.
- En la dimensión de seguridad de atención del área social, el profesional en Trabajo Social debe contar con el conocimiento en gestión de riesgo y habilidad para inspirar confianza, honestidad e integridad al momento de realizar la intervención social, la usuaria debe sentirse protegida, segura sobre su situación de riesgo, la seguridad es importante para el profesional puesto que garantiza mayor satisfacción a la usuaria.
- En la dimensión de empatía de atención del área social, el profesional en Trabajo Social debe tener la capacidad de percibir y comprender sobre su situación real de la usuaria, es decir su estado socioemocional. La empatía permite brindar un servicio personalizado de buen trato generando grados de confianza a través de visitas



domiciliarias respetando su contexto sociocultural y el horario conveniente de la usuaria, uno de los peores errores del profesional del área social es la indiferencia, cabe indicar que las usuarias son víctimas de violencia y vulnerables a la indiferencia.

- En la dimensión de aspectos tangibles de atención del área social, el profesional en Trabajo Social debe mantener que el ambiente cuente con las condiciones de comodidad, limpieza, orden, privacidad y la apariencia personal para generar confianza y satisfacción a la usuaria. Para ello es importante a que la institución proporcione equipos, materiales e insumos para garantizar el funcionamiento del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ancco Choquecondo, R. D., Calderon Paniagua, D. G., & Quispe Vilca, G. R. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención en un módulo de violencia familiar en la provincia Cusco*. Cusco: ISSN Edicion Online.
- Asseo Narváez, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo*. 2017. Trujillo: UCV.
- Bardales Mendoza, O. (2008). *Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer* (Vol. Primera Edición). Lima, Lima, Perú: Gráfica Filadelfia E.I.R.L.
- Benito Elias, J. (2014). *Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona*. España: Universidad Miguel Hernandez.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de Investigación*. Colombia: Prentice Hall.
- Córdova Aldás, V. H., & Jaya Veloz, E. M. (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*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Journal of Marketing*. California EE.UU.: SAGE.
- D.S. N° 004-2020-MIMP, D. (2020). *Texto único ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. LIMA: MINJUS.
- De Sousa Santos, B. (2015). *La universidad en el siglo XXI*. México: siglo XXI.
- Defensoria del Pueblo. (2018). *Reporte de Supervisión a los Centros de Emergencia Mujer realizada por la Defensoría del Pueblo en el 2018*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/solo-2-de-los-15-cem-en-puno-atienden-las-24-horas-del-dia/?print=print>

- Defensoria del Pueblo, I. (2010). Centros Emergencia Mujer: Supervision de los servicios especializados en la atencion de victimas de violencia familiar y sexual. Lima-Peru. *Informe Anual*.
- Donabedian, A. A. (1993). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Universidad de Michigan: UM.
- Drucker, P. F. (1990). *Gestión de una organización sin fines de lucro: prácticas y principios*.
- DUDH. (1993). *Declaración y Programa de Acción de Viena*. Austria: CNUDH.
- Flores Arce, N. L. (2015). *Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de villa maría del triunfo*. Lima: PUCP.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4., 668-681.
- González, J. L., & Garrido, M. J. (2015). *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en Espana*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Hallasi Colque, L. K. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuaria/ria del centro emergencia mujer en comisaría puno, 2019*. UNAP.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ishikawa, H. (2000). *Optimización global usando Gráficos integrados*. Nueva York: Universidad de Nueva York.
- Jinez Maquera, E. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarias del Centro Emergencia Mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017*. UCV.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

- Lañas Quinde, M. C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del Centro Emergencia Mujer Piura*. Piura: UCV.
- Nieto Armas, J. G., & Sanchez Luna, L. M. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022*. Trujillo: UPAO.
- OPS, O. P. (Setiembre 2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios. *N° 4 - 17*.
- Pacompia Parisuaña, R., & Gomez Capaquira, M. O. (2021). *Modelo SERVPERF y el nivel de satisfacción del turismo receptivo por los servicios de los operadores turísticos de puno 2020*. PUNO: UNA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de comercio minorista*, 64.
- Protocolo de atención CEM, A. (2021). *Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer 2021*. Lima: MIMP.
- Ramos Ballón, C. A. (2013). *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010*. PUCP.
- RM N° 178-2023-MIMP, R. (2023). Servicios especializados e interdisciplinarios que incluyen dimensiones legales, sociales y psicológicas que coadyuvan a su proceso de búsqueda de acceso a la justicia. Lima Perú.
- Rojas Tello, N. P. (2021). *Nivel de calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la agencia principal del banco de la nación de la ciudad de Abancay, 2019*. Apurímac: UNMBA.
- Salas Alvarez, B. G. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarias del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019*. Lima: UCV.
- Taipe. (2018). *Motivos de Abandono de los Procesos*.

- Tejada Molina, F. (2014). *Atención básica al cliente*. Sevilla: Ideaspropias.
- Thompson, A. (1995). *Las expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: conceptos, teoría y evidencia*.
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2019). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el moodelo Servperf. *Scielo*.
- Trucios De La Cruz, J. V. (2014). *Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo*. Huancayo: UNCP.
- Valenzuela Laime, V. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarias de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021*. LIMA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Vavra, T. G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid. España: Fundación Confemetal.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Monterrey: EGADE Business School.
- Via Puente, L. M. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuaria externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Lima: UCV.
- Vilca Camacho, E. A., & Carbajal Ruiz, A. (2015). *Calidad de Servicio en los Usuaris del Centro Emergencia Mujer Carmen de La Legua, Callao 2014*. Lima: UCV.
- Vilca Renojo, A. (2018). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Huancavelica: PUCP.
- Viviano Llave, T. (2007). *Que son los Centros de Emergencia Mujer*. Lima: MIMDES.
- Viviano, T. (2020). *La violencia de género contra las mujeres en el Perú*. (CELATS, Ed.)  
Lima. Obtenido de  
[https://celats.org/images/nac9/Revista\\_Nueva\\_Accion\\_Critica\\_9.pdf](https://celats.org/images/nac9/Revista_Nueva_Accion_Critica_9.pdf)



Zegarra Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Coronas Sandoval, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio*. Mexico: RECAI.



## ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta para medir calidad de atención del área social

### ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO/RIO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Edad**..... Sexo: Mujer ( ) Hombre ( )  
 a) ¿Cuál es el idioma lengua materna? i) Quechua ( ) ii). Aimara ( ) iii). Castellano ( )
- 1.2. **Estado Civil** :  
 a) Soltera (o) ( ) b) Casada (o) ( ) c) Divorciada(o) ( ) d) Viuda(o) ( )
- 1.3. **Nivel Educativo** :  
 a) Sin Nivel ( ) f) Secundaria Completa ( )  
 b) Inicial ( ) g) Superior Universitario Incompleta ( )  
 c) Primaria Incompleta ( ) h) Superior Universitario Completa ( )  
 d) Primaria Completa ( ) i) Otros:..... ( )  
 e) Secundaria Incompleta ( )
- 1.4. **Tipo de violencia**:  
 1. Violencia Psicológica ( SI ) (NO)  
 2. Violencia Física ( SI ) (NO)  
 3. Violencia Sexual ( SI ) (NO)  
 4. Violencia Económica y Patrimonial ( SI ) (NO)

#### II. Instrumento

El presente instrumento tiene como propósito recabar información sobre la calidad de atención del área social y el nivel de satisfacción en usuarias/os que acuden al CEM –Puno. Para ello se le solicita, cordialmente, que conteste según su criterio de valoración marcando con “X” en los recuadros que se muestra a continuación. Su valoración puede encontrarse entre las siguientes escalas:

MALA (1); REGULAR (2); BUENA (3).

Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3
1	La atención es rápida en el CEM –Puno, por parte del área social			
2	Las consultas son absueltas de manera ágil en el CEM –Puno, por parte del área social			
3	La atención del trámite es oportuna en el CEM –Puno, por parte del área social.			
4	Cuando tienes un problema de violencia, el área social muestra un sincero interés en solucionarlo			
5	El área social del CEM Puno, concluye el servicio en el tiempo prometido			
<b>FIABILIDAD</b>				
6	El personal del área social del CEM– Puno brindan una información clara y concisa			
7	El personal del área social del CEM – Puno respeta su horario de trabajo			
8	El personal del área social del CEM – Puno practica una comunicación fluida y sencilla			
<b>SEGURIDAD</b>				
9	El área social del CEM – Puno está capacitado para realizar la atención			
10	El personal del área social del CEM – Puno muestra cortesía en las atenciones que realiza			
11	El personal del área social del CEM – Puno muestra aptitud para dar confianza a los usuarias/ríos			
12	El área social del CEM-Puno, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias/ríos			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>				
13	Los profesionales del CEM puno le brinda una atención adecuada			
14	Usted observa que las oficinas del CEM Puno, se mantienen limpio e higiene.			
16	Te fijas de los materiales de difusión (folletos, trípticos y otros) al momento de ingresar a las oficinas del CEM Puno.			
17	Consideras que los ambientes del CEM Puno son adecuadas para su atención			
<b>EMPATÍA</b>				
18	El área social que atiende en el CEM – Puno tiene cuidado con las personas			
19	El área social del CEM –Puno, tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarias/ríos			
20	La forma de atención del área social en el CEM – Puno es individualizada o personalizada			
21	El área social del CEM-Puno, comprende las necesidades específicas de los usuarias/ríos			
22	El área social, del CEM-Puno se preocupa por mejorar los intereses de sus usuarias/ríos			

Fuente: elaboración propia – 2023

## Anexo 2. Encuesta para medir el nivel de satisfacción en usuaria

### ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (18)

El presente instrumento tiene como propósito recabar información sobre la calidad de atención del área social y el nivel de satisfacción en usuarias/os que acuden al CEM –Puno. Para ello se le solicita, cordialmente, que conteste según su criterio de valoración marcando con “X” en los recuadros que se muestra a continuación. Su valoración puede encontrarse entre las siguientes escalas:

Mala (1); Regular (2); Buena (3)

Nº	DIMENSIONES (HUMANA)	1	2	3
1	El área social del CEM –Puno, le brindo un trato cordial y amable			
2	El personal del área social del CEM- Puno, respeta el orden de llegada de los usuarios /rías.			
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos			
4	El personal del área del CEM Puno, social muestra interés cuando UD. Le consulta sobre su problema de violencia.			
5	El personal del área social, del CEM Puno respeta su privacidad durante la atención			
6	El personal del área social, del CEM Puno, atiende cuidadosamente			
7	El personal del área social, del CEM Puno, se encuentra correctamente identificado y limpio			
<b>TECNICO-CIENTIFICO</b>				
1	Recibe información educativa mientras espera ser atendido			
2	El personal del área social del CEM Puno, que lo atiende le orienta sobre el material que le va entregar			
3	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a los materiales recibidos, por el área social			
4	El personal del área social del CEM Puno, lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar para prevenir la violencia.			
5	El personal del área social del CEM Puno, mantiene confidencialidad de su problema.			
6	El tiempo que dura su consulta es eficiente del Personal del área social			
<b>ENTORNO</b>				
1	La oficina del área social es Limpia y ordenada			
2	La oficina del área social tiene buena ventilación			
3	La oficina del área social está bien iluminada			
4	Los baños del CEM Puno están limpios permanentemente			
5	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos o basura cerca de la sala de espera del CEM Puno.			

Fuente: elaboración propia – 2023

### Anexo 3. Validación de instrumentos informe de juicio de expertos

#### Validación de instrumentos

##### Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación

##### I. Datos generales:

**Apellidos y nombres del experto:** Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

**Grado académico:** Dra en Administración de la Educación

**Institución donde labora:** Universidad Nacional del Altiplano - Puno

**Cargo que desempeña:** Docente Principal de la Facultad de Trabajo Social

**Título de la investigación:** CALIDAD DE ATENCION DEL AREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCION EN USURIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA PUNO

**Instrumento motivo de evaluación:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Autores del instrumento:** BACH. CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI

**Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4) , Excelente (5)**

Criterio	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades			X		
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones				X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
Organización	Los ítems traducen originalidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación				X	
Suficiencia	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a clima organizacional				X	
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Subtotal					
	Total					39

##### II. Opinión de aplicabilidad: FAVORABLE

##### III. Promedio de la valoración: 39

**Lugar y fecha:** Puno, 21 de agosto de 2023

Universidad  
Nacional  
del Altiplano



Firmado digitalmente por ZEGARRA  
UGARTE Soledad Jackeline FAU  
20145496170 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 01.09.2023 18:12:47 -05:00

**Validación de instrumentos**

**Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación**

**I. Datos generales:**

**Apellidos y nombres del experto:** DRA. MARTHA ROSARIO PALOMINO COILA

**Grado académico:** Dra en Administración de la Educación

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**Título de la investigación:** CALIDAD DE ATENCION DEL AREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCION EN USURIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA PUNO

**Instrumento motivo de evaluación:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Autores del instrumento:** BACH. CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI

**Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4) , Excelente (5)**

Criterio	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades				X	
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones				X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
Organización	Los ítems traducen originalidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación				X	
Suficiencia	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a clima organizacional				X	
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Subtotal					
	Total					40

**II. Opinión de aplicabilidad: FAVORABLE**

**III. Promedio de la valoración: 40**

**Lugar y fecha:** Puno, 21 de agosto de 2023

## Validación de instrumentos

### Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación

#### I. Datos generales:

**Apellidos y nombres del experto:** M.Sc. MENDOZA CHOQUE ZAIDA JANET

**Grado académico:** MAGISTER EN POLITICA Y GERENCIA SOCIAL

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**Título de la investigación:** CALIDAD DE ATENCION DEL AREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCION EN USURIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA PUNO

**Instrumento motivo de evaluación:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Autores del instrumento:** BACH. CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI

**Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

Criterio	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades				X	
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones				X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
Organización	Los ítems traducen originalidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación			X		
Suficiencia	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
Intencionalidad	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a clima organizacional			X		
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación			X		
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			X		
	Subtotal			15	20	
	Total					35

**II. Opinión de aplicabilidad:** Aplique el instrumento piloto y los resultados le permitirán clarificar su fiabilidad.

**III. Promedio de la valoración: 35**

**Lugar y fecha:** Puno, 21 de agosto de 2023

M.Sc. Zaida J. Mendoza Choque  
DOCENTE F.T.S.  
UNA - PUNO

## Anexo 4. Oficio de autorización para realizar proyecto de Tesis dirigido a la Directora Ejecutiva del Programa Nacional AURORA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Puno, 01 de setiembre del 2023

OFICIO N° 130-2023-UPG-FTS-PM-UNA-P.

Señor(a):

Dra. ANA MARIA MENDIETA TREFOGLI  
DIRECTORA EJECUTIVA DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

CIUDAD:

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de presentar a la **Bach. Celia Maruja CAPQUEQUI CONDORI**; identificada con DNI N° 40197045 y con código de matrícula N° 182705, estudiante del programa de maestrías en trabajo social de la especialidad de Promoción de la Familia e Inclusión Social en la modalidad presencial; quien en el marco de su proyecto de tesis conducente a la obtención de su grado de Maestro se encuentra desarrollando el trabajo de investigación denominado: "**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO 2023**";

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

Esperando su grata atención al presente, hago propicia la ocasión para reiterarle las consideraciones de mi mayor estima personal.

Atentamente.



UNIDAD DE POSGRADO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
PROGRAMA DE MAESTRÍA  
Dra. Soledad J. Zagarra Ugarte  
DIRECTORA

Cc. Archivo  
S.I.Z.U/Directora MTS  
E.Q.J.S.E.C.\*

Ciudad Universitaria - Av. Floral 1455 - 2do Piso Oficina N° 207 Telefax (051) 363543

## Anexo 5. Autorización del Programa Nacional AURORA, para realizar el Proyecto de Tesis.



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora



Firmado digitalmente por CARBAJAL  
REQUENA Maria Alejandra FAU  
20512807411 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 14.09.2023 18:18:04 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 14 de Septiembre del 2023

**INFORME N° D00071-2023-MIMP-AURORA-SGIC-MCR**

A : LUIS RODOLFO CHIRA LA ROSA  
COORDINADOR  
SUBUNIDAD DE GESTION DE LA INFORMACION Y DEL  
CONOCIMIENTO

DE : MARIA ALEJANDRA CARBAJAL REQUENA  
PROFESIONAL ASISTENTE EN INVESTIGACION E INCIDENCIA  
SUBUNIDAD DE GESTION DE LA INFORMACION Y DEL  
CONOCIMIENTO

ASUNTO : Código: ew1h0gxdg  
SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZACION DE PROYECTO DE  
TESIS.

REFERENCIA : CARTA S/N – CIUDADANO – CAPQUEQUI CONDORI CELIA  
MARUJA (04SET2023)  
Exp. 2023-0020259

Mediante el presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez, informarle en relación al asunto y documento de la referencia, lo siguiente:

### I. Antecedentes:

- 1.1 Con Carta s/n, de fecha 03 de setiembre de 2023, la estudiante de la Maestría en Trabajo Social con especialización en Promoción de la Familia e Inclusión Social de la Universidad Nacional del Altiplano, Celia Maruja Capquequi Condori, solicita permiso para aplicar cuestionarios a usuarias del Centro Emergencia Mujer Puno, como parte de su Trabajo de Investigación "*Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer Puno - 2023*".
- 1.2 Con Proveído N° D004798-2023-MIMP-AURORA-UPPM, de fecha 04 de setiembre del 2023, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), solicita a la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC), atender lo solicitado.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Jr. Camaná 616, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 419- 7260  
www.gob.pe/aurora



N° Exp : 2023-0020259

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: MCR



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## II. Análisis:

- 2.1 La Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC), de acuerdo al Artículo 18 del MOP vigente, tiene entre sus funciones: *"Gestionar el conocimiento y las investigaciones de los servicios del Programa Nacional AURORA sobre la temática de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual"* (Literal b) y *"Emitir opinión técnica y absolver consultas en los asuntos del ámbito de su competencia"* (Literal c).
- 2.2 La opinión técnica que se emite en función a la materia del presente pedido, se realiza en el marco de lo establecido en la RM N°338-2014-MIMP, *Lineamientos éticos para las investigaciones en violencia familiar y sexual*, documento que plantea los estándares éticos y técnicos para las investigaciones extra e intra institucional sobre la problemática de nuestra competencia.
- 2.3 Los pedidos de investigación son evaluados y opinados, teniendo en cuenta un expediente, el mismo que comprende los siguientes documentos:
  - a) Solicitud del investigador al Programa Nacional AURORA, con los datos de contacto del solicitante (correo o celular)
  - b) Carta o evidencia que el proyecto está aprobado o inscrito en la universidad.
  - c) Proyecto de investigación aprobado por su universidad.
  - d) Instrumento(s) de recojo de información.
  - e) Consentimiento informado (de corresponder)
  - f) Compromiso de confidencialidad firmado (Anexo 3) – Documento enviado por el Programa Nacional AURORA
- 2.4 La solicitud presentada por la estudiante de la Maestría en Trabajo Social, Celia Maruja Capquequi Condori, ha sido evaluada teniendo en consideración el anexo "Lista de chequeo para evaluar los protocolos de investigación en violencia familiar y sexual" (ver adjunto), incluido en la RM N°338-2014-MIMP. De manera general, se puede apreciar que los documentos cumplen con los requisitos técnicos y éticos propuestos por el Programa Nacional AURORA, por lo que se emite opinión favorable para la autorización de aplicar cuestionarios a usuarias del Centro Emergencia Mujer Puno.
- 2.5 Para la aplicación de las encuestas, a continuación, se brindan recomendaciones para la investigadora:
  - Coordinar previamente cualquier inicio de intervención con la coordinadora del Centro Emergencia Mujer Puno; y mostrar la carta de autorización del Programa Nacional AURORA.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Jr. Camaná 616, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 419 - 7260  
[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)



N° Exp : 2023-0020259

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: MCR



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Antes de cualquier aplicación del instrumento, debe realizar el correspondiente consentimiento informado, y sólo se aplica el instrumento con la aceptación.
- Ceñirse únicamente a lo estipulado en el recojo de información y aprobado en el proyecto de investigación (aplicación de cuestionarios a usuarias del CEM).

2.6 La investigadora ha firmado el compromiso de confidencialidad. Asimismo, se ha comprometido a la devolución de los resultados como parte del beneficio para las personas informantes y la institución.

2.7 Cualquier situación, información adicional o consulta, sobre la investigación o de la investigadora, dirigirse a Maria Alejandra Carbajal Requena a través del correo: [mcarbajal@aurora.gob.pe](mailto:mcarbajal@aurora.gob.pe); teléfono 9885-12345.

### III. Conclusión:

La documentación presentada por la estudiante de la Maestría en Trabajo Social, Celia Maruja Capquequi Condori, con la que sustenta el permiso para aplicar cuestionarios a las usuarias del Centro Emergencia Mujer Puno, cumple con los requisitos técnicos y éticos establecidos por el Programa Nacional AURORA para la autorización de estudios e investigaciones según RM N°338-2014-MIMP, conforme se verifica en el anexo adjunto; por lo que se emite opinión favorable para la autorización del permiso solicitado.

### IV. Recomendaciones:

- 4.1 Se sugiere a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), considere autorizar la ejecución del proyecto de investigación de estudiante de la Maestría en Trabajo Social, Celia Maruja Capquequi Condori ([celinda2008@hotmail.com](mailto:celinda2008@hotmail.com)), a quien se le debe remitir respuesta.
- 4.2 Se sugiere que la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM) alcance una copia del presente informe a la Unidad de Servicios Articulados (USA), a fin de que tome conocimiento y comunique al Centro Emergencia Mujer Puno, sobre la ejecución del proyecto de investigación.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Jr. Camaná 616, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 419 - 7260  
[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)



N° Exp : 2023-0020259

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: MCR



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Es cuanto tengo que informar para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
**MARIA ALEJANDRA CARBAJAL REQUENA**  
PROFESIONAL ASISTENTE EN INVESTIGACIÓN I  
SUBUNIDAD DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Jr. Camaná 616, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 419 - 7260  
[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)



N° Exp : 2023-0020259

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y dave: MCR

## Anexo 6. Lista de chequeo para evaluar los protocolos de Investigación de Violencia Familiar y Sexual

### LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR LOS PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN EN VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

<b>Título del proyecto:</b> Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer Puno - 2023
<b>Investigador(a):</b> Celia Maruja Capquequi Condori
<b>Fecha de recepción 1:</b> 04/09/2023
<b>Fecha de evaluación 1:</b> 07/09/2023
<b>Resultado 1:</b> Opinión desfavorable.
<b>Fecha de recepción 2:</b> 12/09/2023
<b>Fecha de evaluación 2:</b> 13/09/2023
<b>Resultado 2:</b> Opinión favorable
<b>Procedencia:</b> Universidad Nacional del Altiplano
<b>Evaluador(a):</b> Maria Alejandra Carbajal Requena

Crterios por evaluar	SÍ	NO	DEBE MEJORAR	OBSERVACIONES
Investigador(a) con experiencia y competencias para dirigir el estudio propuesto.	X			
Se evidencia algún conflicto de interés.		X		
Se incorpora un lenguaje inclusivo.				En lo posible, se sugiere tener en cuenta el lenguaje inclusivo.
<b>1. TÍTULO</b>				
1.1. El título es claro y señala todas las variables por estudiar.	X			
<b>2. PROBLEMA</b>				
2.1. Se analiza una situación de investigación alineada a una política sobre la VF o VS.	X			
2.2. El problema o situación planteada cubre un vacío de información o responde a una necesidad de información.	X			
2.3. Culmina en una formulación de pregunta.	X			
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>				
3.1. Tiene implicancias prácticas, teóricas o metodológicas.	X			
<b>4. OBJETIVOS</b>				
4.1. Los objetivos son claros en su redacción.	X			
4.2. Los objetivos son suficientes para cubrir el problema o situación por estudiar.	X			
4.3. Los objetivos se corresponden con la(s) pregunta(s) de investigación planteada(s) y con el título.	X			
<b>5. ENFOQUES</b>				
5.1. Explicita enfoques para el estudio planteado				
• Transversaliza el enfoque de género.				

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es enfoque de género visibiliza (rá) desigualdades.</li> <li>• Si es enfoque de salud visibiliza (rá) consecuencias para la salud.</li> <li>• Si es enfoque intercultural visibiliza (rá) costumbres y diferencias con la urbe.</li> <li>• Si es enfoque de derechos visibiliza (rá) la violación de los mismos.</li> </ul>	X			
<b>6. MARCO TEÓRICO</b>				
6.1. Señala los conceptos claves del estudio.	X			
6.2. Se ha realizado una revisión de estudios anteriores sobre la temática estudiada.	X			
<b>7. MÉTODO</b>				
<b>Muestra: elección de los sujetos por investigar</b>				
7.1. La determinación y selección de la muestra es la más conveniente respecto del problema a estudiar.	X			
7.2. Se describen los criterios de inclusión y exclusión de la muestra o el criterio de saturación.	X			
7.3. Proceso de reclutamiento no vulnera derechos de los participantes.	X			
7.4. No hay discriminación en la determinación y selección de la muestra de estudio.	X			
<b>Definiciones de variables</b>				
7.5. Se señalan las <i>definiciones teóricas</i> de las variables.	X			
7.6. Se señalan las <i>definiciones operacionales</i> de las variables.	X			
<b>Metodología: técnicas</b>				
7.7. La metodología propuesta (cuantitativa o cualitativa) es la más conveniente para el tipo de estudio planteado.	X			
7.8. Las técnicas propuestas son las más apropiadas para la metodología y el tipo de estudio.	X			
<b>Instrumentos</b>				
7.9. Son los que corresponden a la técnica planteada.	X			
7.10. Las preguntas del instrumento responden a lo planteado en los objetivos del estudio.	X			
7.11. Las preguntas están redactadas sin emitir juicios ni violentar al participante.	X			
7.12. Los instrumentos validados por expertos o en una población piloto similar a la que se aplicará.	X			

<b>8. CONSIDERACIONES ÉTICAS</b>				
8.1. Se plantea un acápite sobre consideraciones éticas en el proyecto.	X			
8.2. Se contempla la aplicación de un <i>consentimiento informado</i> .	X			
8.3. Este consentimiento informado es el apropiado considerando el problema estudiado.	X			
8.4. El consentimiento informado tiene toda la información requerida de acuerdo con los lineamientos del Programa.	X			
8.5. Se preservará la <i>privacidad</i> a través de un ambiente o espacio adecuado donde se pueda conversar cómodamente.	X			
8.6. Se plantean acciones de <i>soporte emocional</i> tanto para víctimas como para personal de campo.	No aplica			
8.7. Los procedimientos de campo minimizan o anulan los riesgos de sufrimiento o revictimización de los sujetos estudiados o del personal de campo.	No aplica			
8.8. El <i>balance de riesgo/beneficio</i> : no se somete a mayor riesgo del que la persona tendría sin investigación. Maximiza beneficios y minimiza riesgos.	No aplica			
8.9. Se protege la confidencialidad de la información personal.	X			
8.10. Se contempla la coordinación con los servicios locales de protección para informar casos graves (NNA) o derivar cuando la persona entrevistada lo requieren.	No aplica			
<b>9. PROCEDIMIENTO</b>				
9.1. Se especifica los pasos para el trabajo de campo: aplicación, tiempo y lugar del recojo de la información.	X			
<b>10. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>				
10.1. Refiere la forma de análisis de los datos e información, coherente con la metodología.	X			
<b>11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
11.1. Existe una propuesta de devolución de los resultados de la investigación.	X			

## Anexo 7. Compromiso de participación y confidencialidad

### COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Celia M. Capquequi Condori**; investigador/a responsable de la investigación “CALIDAD DE ATENCION DEL AREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCION EN USUARIAS /RIOS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO”; me comprometo a lo siguiente:

1. Cumplir con la aplicación de los instrumentos de recojo de información del estudio, de acuerdo al rol y cronograma establecidos.
2. Aplicar el consentimiento informado y mantener en estrictas condiciones de confidencialidad cualquier manifestación, documentación o información que forma parte del proceso de recojo de información de la investigación.
3. Guardar reserva sobre determinados aspectos del estudio que no se me ha autorizado su divulgación antes que inicie el trabajo de campo.
4. Enviar una copia del informe final de la investigación al Programa, una vez que haya sido culminada.

Se firma el presente documento para dar fe del compromiso, en la ciudad de Puno, el día 01 de Setiembre del año 2023.

Firma:

Firma:  
DNI N°: 40197045



Nombres y apellidos: Celia M. Capquequi Condori

DNI: 40197045



## Anexo 8. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....  
Identificada (o) con DNI N°.....

#### **DECLARO:**

Haber sido informado(a) de manera clara, precisa de los fines y objetivos que persigue la presente investigación, así como cual será mi participación en el estudio.

Estos datos serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad y a la vigente normativa de protección de datos desde los principios éticos en la investigación. Así mismo los datos me asisten, derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que podré ejercer mediante solicitud ante el investigador responsable.

Por lo anteriormente, considerado en este documento, OTORGO MI CONSENTIMIENTO, para que se realice la entrevista semiestructurada que permitirá describir en la presente investigación sobre la Calidad de atención en el área social y su nivel de satisfacción en usuarias/rios que acuden al Centro Emergencia Mujer- Puno.

Puno.....2023

Firma de la persona participante

Firma de la persona investigadora

Fecha: setiembre, 2023





## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI**, identificado con DNI N° **40197045** en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN PROMOCIÓN DE LA FAMILIA E INCLUSIÓN SOCIAL,**

Informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO - 2023”**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 02 de abril del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **CELIA MARUJA CAPQUEQUI CONDORI**, identificado con **DNI N° 40197045** en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN PROMOCIÓN DE LA FAMILIA E INCLUSIÓN SOCIAL,**

Informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL CENTRO EMERGENCIA MUJER PUNO - 2023”**

Para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

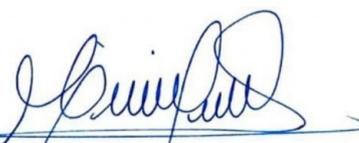
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno \_\_\_\_ 02 \_\_\_\_ de \_\_\_\_ abril \_\_\_\_ del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella