



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio y la asistencia legal de violencia sexual,  
Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y testigos-  
Lima Norte-2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Huamani Jara, Katia ([orcid.org/0000-0002-9366-4572](https://orcid.org/0000-0002-9366-4572))

**ASESORES:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

Mg. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario ([orcid.org/0000-0002-6008-6892](https://orcid.org/0000-0002-6008-6892))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mis padres Cirilo y Marina, los mismos que me brindaron apoyo incondicional en los diferentes momentos y etapas de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme su protección y guía en cada paso que doy para poder llegar hasta esta etapa de formación profesional.

A mis asesores que me motivaron a la elaboración de la presente investigación.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y la asistencia legal de violencia sexual, Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y testigos-Lima Norte-2022", cuyo autor es HUAMANI JARA KATIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 23:20:47

Código documento Trilce: TRI - 0633220



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HUAMANI JARA KATIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y la asistencia legal de violencia sexual, Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y testigos- Lima Norte-2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
HUAMANI JARA KATIA <b>DNI:</b> 42946725 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9366-4572	Firmado electrónicamente por: HHUAMANIJA el 03-08- 2023 21:58:00

Código documento Trilce: INV - 1261069



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	21
II. MARCO TEÓRICO	25
III. METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Variables y operacionalización	35
3.3. Población y muestra	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	36
3.5. Procedimientos	37
3.6. Métodos de análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	1

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Medidas de frecuencia de la variable calidad de servicio	39
Tabla 2 Medidas de frecuencia de la variable satisfacción	40
Tabla 3 Medidas de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	41
Tabla 4 Medidas de frecuencia de la dimensión fiabilidad	42
Tabla 5 Medidas de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	43
Tabla 6 Medidas de frecuencia de la dimensión seguridad	44
Tabla 7 Medidas de frecuencia de la dimensión empatía	45
Tabla 8 Relación entre calidad de servicio y satisfacción	46
Tabla 9 Relación entre elementos tangibles y satisfacción	46
Tabla 10 Relación entre fiabilidad y satisfacción	47
Tabla 11 Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción	47
Tabla 12 Relación entre seguridad y satisfacción	48
Tabla 13 Relación entre empatía y satisfacción	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Componente del modelo SERQUAL.	30
Figura 2 Elementos de la satisfacción	34
Figura 3 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	39
Figura 4 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción	40
Figura 5 Distribución de frecuencia dimensión elementos tangibles	41
Figura 6 Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad	42
Figura 7 Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	43
Figura 8 Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.	44
Figura 9 Distribución de frecuencia de la dimensión empatía	45

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT – Lima Norte, 2022. A nivel metodológico fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo conformada por 40 representantes legales que son víctimas de violencia sexual, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta, para la cual se utilizó como instrumento dos cuestionarios de preguntas para obtener información de la calidad de servicio y satisfacción. De acuerdo con los resultados se obtuvo que un valor de 0.000, siendo menor al nivel de sig. 0.05, aceptándose la hipótesis. Por lo cual la calidad de servicio sí se relaciona con la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT – Lima Norte, 2022. Asimismo, se observó un coeficiente de correlación de 0.774 lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción, conocimientos, víctimas, agresiones.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between quality of service and satisfaction with legal assistance to victims of sexual violence at UDAVIT - Lima Norte, 2022. The methodological approach was quantitative, basic, descriptive and correlational with a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 40 legal representatives who are victims of sexual violence, using the survey as a data collection technique, for which two questionnaires were used as an instrument to obtain information on the quality of service and satisfaction. According to the results, a value of 0.000 was obtained, being less than the sig. level 0.05, thus accepting the hypothesis. Therefore, the quality of service is related to satisfaction with legal assistance to victims of sexual violence in the UDAVIT - Lima Norte, 2022. Likewise, a correlation coefficient of 0.774 was observed, indicating that there is a considerable positive correlation between quality of service and satisfaction.

**Keywords:** service quality, satisfaction, knowledge, victims, attacks.

## I. INTRODUCCIÓN

En una escala global, se experimenta una secuencia de acciones violentas, entre las cuales el de abuso sexual se transforma en un asunto relacionado con los derechos humanos lo cual conlleva repercusiones físicas, psicológicas y legales. En numerosas ocasiones, las víctimas carecen de recursos económicos y, como resultado, no reciben una atención legal adecuada, lo que las sitúa en una condición de fragilidad y las convierte en víctimas del sistema judicial. En su parte, las barreras para buscar atención en violencia sexual de pareja, incluyen el estigma social, el miedo y la dificultad para que las personas identifiquen el comportamiento en sus relaciones como abuso, asimismo se destaca que la búsqueda de la ayuda misma reduce la intervención de servicios médicos legales y sociales (Wright, Anderson, & Miyamoto, 2021).

Por tanto, se ha observado un aumento significativo de la violencia de género dirigida hacia las mujeres, particularmente las menores de edad. Dicha situación, es fundamental que los organismos responsables de recibir estas denuncias brinden servicios de alta calidad, con el propósito de garantizar una atención rápida y efectiva. En la Actualidad, existe una búsqueda constante de calidad en los servicios prestados a diversas instituciones, establecimientos, etc. Para lograrlo, se requiere seguir una serie de metodologías y cumplir con ciertos requisitos. Esto es especialmente relevante en el ámbito judicial, donde se debe satisfacer de manera objetiva y eficaz las demandas de las ciudadanas que han sufrido violencia. Todo esto debe realizarse utilizando las mejores herramientas disponibles, con el propósito de proveer un servicio de primera categoría. Mediante los servicios de vivienda, económicos y de apoyo, las agencias de agresión sexual y de violencia de pareja, cumplen funciones principales en la salud de las familias vulnerables, abordando las agencias que han empezado a adaptar a la defensa, el asesoramiento y los apoyos legales para que se entreguen mediante el chat, texto o video (Woodf, Schard, & Temple, 2020).

Existen estudios, que enfocan la violencia en la etapa del noviazgo, dado que han aprendido de mujeres adolescentes y adultas jóvenes afroamericanas sobre sus desafíos con los sistemas formales e informales de ayuda, han proporcionado información para desarrollar programas de prevención e

intervención específicos para jóvenes, considerando que los defensores de víctimas de violación, se han identificado barreras sistemáticas para la prestación de servicios, a saber, el agotamiento del personal así como la victimización secundaria a cargo de los organismos médicos, de salud mental y justicia penal (White, Sienkiweicz, & Smith, 2018).

Según datos del ENDES (2018) en Perú, las mujeres experimentaron violencia a nivel familiar y por sus parejas en el año 2018. Se encontró que; en las mujeres, el 12,9 % contaban con educación secundaria como máximo. Además, la tasa de violencia en áreas urbanas se documentó en un 11%, mientras que en zonas rurales fue del 10,6%. A partir del año 2008, se ha implementado un programa destinado a proporcionar ayuda a las personas afectadas por la violencia. Esta iniciativa está supervisada por el Ministerio Público, cuyo papel resulta crucial, ya que se encarga de respaldar y resguardar a las víctimas, protegiéndolas de sus agresores.

El problema principal abordado en este estudio de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la asistencia legal brindada a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT de Lima Norte en el año 2022?, con interrogantes específicas que son ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual?; ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual?; ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual? ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual?

Como objetivo se plantea: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la asistencia legal brindada a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT de Lima Norte en el año 2022; que darán respuesta en base a los objetivos específicos; Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual; Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual; determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la

satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual; determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual; determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual.

El estudio se justifica que se basa en la utilidad práctica de evaluar la relación entre ambas variables con la finalidad de alcanzar una mejora en la calidad del servicio y la satisfacción de la Asistencia legal. Esto implica la necesidad de establecer vínculos claros entre las variables para generar sugerencias y recomendaciones viables que contribuyan a mejorar en los usuarios su nivel de satisfacción y, en última instancia, un servicio de calidad proporcionado. Respecto a términos teóricos, se exploran paradigmas que respaldan conceptualmente la investigación, con el objetivo de establecer una base temática sólida y proyectarse hacia una nueva perspectiva teórica. Esto se logra mediante la construcción de teorías que se fundamentan en los resultados obtenidos, y que brindan respuestas a los datos que se descubrirán durante la investigación.

Desde la perspectiva social, la justificación radica en la importancia de encontrar herramientas que faciliten la provisión de atención a féminas que aún no alcanzan la mayoría de edad y son víctimas de situaciones violentas. Por otro lado, a partir del punto de vista administrativo, se va a justificar cuan imperante es alcanzar una mejoría en la calidad y oportunidad de las atenciones brindadas a las mujeres menores de edad que sufren violencia. Desde la perspectiva metodológica, el estudio se fundamenta en un enfoque cuantitativo, y los resultados se logran obtener mediante la utilización de herramientas e instrumentos que respalden el desarrollo de la investigación y la confiabilidad de los datos recopilados.

Por tanto, se plantea como hipótesis, existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la asistencia legal proporcionada a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT de Lima Norte en el año 2022, con hipótesis específicas existe relación entre los componentes tangibles y la satisfacción de la asistencia legal ofrecida a las víctimas de violencia sexual; existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal brindada a las víctimas de

violencia sexual; existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal otorgada a las víctimas de violencia sexual; existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal proporcionada a las víctimas de violencia sexual; existe una relación entre la empatía y la satisfacción de la asistencia legal brindada a las víctimas de violencia sexual.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Mugisho et al. (2022) determinaron el grado de satisfacción predecible y experimentada de los usuarios de servicios utilizando el enfoque de atención sanitaria de ventanilla única en la República Democrática del Congo. En términos del enfoque metodológico, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en 1143 víctimas, de las cuales se seleccionó una muestra aleatoria, lo que resultó en 214 víctimas de violencia sexual. En sus resultados, se observó que el 86% de los participantes se sintió satisfecho con las visitas a los hogares y el monitoreo por parte de los profesionales de apoyo durante y después del tratamiento. Además, el apoyo social fue reportado por el 88% de los participantes encuestados, respecto al entorno hospitalario y al de sus comunidades. En conclusión, determinaron que el nivel de contenido en las víctimas con los servicios de apoyo está influenciada por las estructuras organizativas de los servicios clínicos o de apoyo en el centro de salud, así como por el contexto social en el que se desenvuelven las víctimas.

Fernández (2020) determinó la evaluación de la satisfacción y calidad específicamente en Costa Rica en un Centro Odontológico. La metodología cuantitativa, y la población objetivo consistió en 100 usuarios del centro odontológico, de los cuales se seleccionó una muestra de 57 participantes. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas de recopilación de datos. En sus resultados se reveló que, un 1,46% de los usuarios se mostró muy insatisfecho, el 0,33% insatisfecho y satisfecho el 4,02%. Concluyó que, el factor tiempo, mantuvo una influencia significativa en el contenido de los usuarios.

Asimismo, Ganga et al. (2018) llevaron a cabo el estudio con el propósito de estudiar las conclusiones respecto a la calidad del servicio en un tribunal de Chile utilizando el modelo SERVQUAL. El enfoque utilizado fue cualitativo y la muestra consistió en 10 usuarios que asistieron a dicho tribunal. Se les aplicó un cuestionario y los arrojaron los resultados que un 80% de los usuarios residen en zonas urbanas, el 50% son varones, el 70% tiene educación media y el 60% oscila en el rango de edades de 18 y 39 años. Además, el 20% indicó que fue al juzgado como víctima, lo cual fue evaluado a través de la escala Servqual. Como conclusión, determinó que el juzgado presentó baja calidad con respecto al

servicio.

En tanto, Vandenberghe et al. (2018) establecieron la protección brindada a víctimas de agresión sexual en los hospitales de Bélgica en 2016, siendo un estudio de tipo cuantitativo considerando una población de 60 usuarios, en base de cuestionarios se utilizaron como instrumentos para recopilar las perspectivas de los participantes con respecto a la investigación. Se encontró la existencia de falta de conocimiento y procedimientos antiguos por parte de los cuidadores. Alrededor del 30% de participantes enfrentaron inconvenientes profesionales o personales cuando proporcionaron cuidado a estas víctimas. Como conclusión, determinaron que, estos centros de salud en Bélgica muestran una falta de accesibilidad, atención médica fragmentada y una creciente evidencia de la necesidad de adoptar un enfoque holístico.

Cerezo (2019) determinó la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Atención del consumidor en un territorio de Ecuador. La perspectiva utilizada fue cuantitativa, con una población de 100 operarios y una muestra de 50 participantes. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas de recopilación de datos. En sus resultados mostraron que un 42 % de los participantes consideraba que la gestión administrativa era poco adecuada, mientras que un 58% la consideraba adecuada. Como conclusión, se determinó que, cuanto mayor sea la organización, mejor será la calidad de servicio proporcionada.

En lo correspondiente a lo nacional, Cruz (2022) determinó el vínculo de las variables: calidad de servicio y satisfacción. Respecto a los términos metodológicos, se utilizó un estudio básico con una perspectiva cuantitativa y un diseño no experimental. En tanto, su población se conformó por 101, y se obtuvo una muestra de 81 usuarias. Los cuestionarios se emplearon como instrumentos para recopilar las percepciones de la población en relación con las variables de investigación. En sus resultados, se encontró que el 81% de las usuarias consideró que poseía una calidad de servicio regular, mientras que un 91% calificó la satisfacción de manera regular. Como conclusión, determinó la existencia de correspondencia entre las variables de estudios.

Valenzuela (2022), evaluó la correlación entre las variables calidad de

servicio y satisfacción. En términos metodológicos, utilizó un estudio básico con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Además, en cuanto a la población analizada consistió en 60 usuarios, sin aplicar un proceso de muestreo, considerando los cuestionarios como parte del instrumento de recolección. En cuanto a los resultados, se encontró una vinculación importante entre las variables mencionadas a nivel positivo, mostrando una correlación relevante ( $p= 0,000$ ;  $p < 0,05$ ). Como conclusión, se determinó que a medida que aumenta la calidad de la atención, también aumenta el nivel de satisfacción.

Es así que, Repetto (2022) determinó la vinculación entre calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes de un centro de salud en La Perla, durante el año 2021. En términos metodológicos, se utilizó un estudio básico con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. En tanto, la población del estudio consistió en 76 usuarios, sin aplicar un proceso de muestreo. Los cuestionarios se utilizaron como instrumentos para reunir las opiniones de la población. En cuanto a los resultados, se encontró una vinculación entre las variables de estudio de positiva moderada, su coeficiente de correlación de  $Rho= 0.542$ ; y un valor de significancia de 0.000. Como resultado, se concluyó que a medida que aumenta la excelencia en la prestación de servicios, los usuarios perciben un mayor nivel de satisfacción.

Montalvo et al. (2020) determinaron la vinculación entre la calidad de prestaciones y satisfacción en el hospital de San Rosa de Puerto Maldonado. En términos metodológicos, se utilizó un estudio básico con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Asimismo, su población del estudio fue de 250 usuarios, y se aplicó un muestreo de 152 usuarios, considerando como instrumento el cuestionario. En sus resultados se mostró la presencia de relación significativa entre las variables de investigación,  $Rho= 0.590$  y un valor de significancia = 0.000. Como conclusión, se determinó que cuanto más eficiente sea la calidad de las prestaciones, más alto serán los niveles de satisfacción.

Cisneros (2018) determinó en los clientes la vinculación entre la calidad de prestaciones dadas y el grado de satisfacción en el sanatorio Good Hope, ubicado en Lima durante el año 2017. En términos metodológicos, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño básico y correlacional, sin aplicar un diseño

experimental. La población de investigación consistió en 120 personas, sin utilizar técnicas de muestreo. Se emplearon cuestionarios como instrumentos para recopilar las percepciones de la población respecto a las variables de estudio. En sus resultados revelaron la relación positiva significativa en función a las variables estudiadas, con el coeficiente de correlación de  $Rho= 0.543$  y valor de significancia de 0.000. Como conclusión, se determinó que mientras mejora la calidad de servicio, aumenta la satisfacción del consumidor.

La teoría del modelo Servqual es el fundamento de los conceptos teóricos relacionados con la calidad del servicio. Este modelo establece un estándar mediante el cual las empresas pueden proporcionar servicios de manera diligente y precisa. Se basa en los elementos clave de empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y confiabilidad, que conforman la calidad del servicio. Para evaluar estos elementos, se utiliza un método uniforme conocido como SERQUAL, que permite obtener resultados sobre la eficiencia del servicio y requerimientos de aquellos expectantes (Ghovadian et al., 1994; Almansor et al., 2021).

De acuerdo con Parasuraman et al. (1985), la calidad del servicio se refiere al grado de discrepancia entre el desempeño real y la expectativa estándar del servicio. Asimismo, Asubonteng et al. (1996) indicaron que la calidad de la prestación se fundamenta en aquella disparidad entre dichas expectativas previas de los usuarios y su percepción posterior a recibir el servicio. La perspectiva de las expectativas de servicio se valida cuando se experimenta el servicio, y puede ser evaluada como eficiente, satisfactoria o insatisfactoria en función de esta comparación.

La calidad del servicio hace referencia a la evaluación realizada por los usuarios de los productos o servicios que reciben. Esta evaluación incluye diversos aspectos relacionados, como el aspecto económico, social, emocional, entre otros, que influyen en la percepción de un buen servicio. Además, se menciona que la calidad del servicio está vinculada con la forma en que los usuarios perciben las expectativas de atención proporcionadas por la institución, lo cual está vinculado a un adecuado proceso administrativo, visión y misión del organismo correspondiente (Pariseau y McDaniel, 1997; Gefan, 2002; Atiyah,

2017). El objetivo del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, viene a ser, elevar la calidad del servicio ofrecido por una empresa. Este modelo hace uso de un cuestionario estandarizado adaptativo según las necesidades particulares de cada organización. Su objetivo principal es medir expectativas de los clientes, para ello se basa en las cinco dimensiones evaluadas y luego compara dicha medición con el modo en que el cliente alcanza a percibir del servicio recibido en esas mismas dimensiones (Aiteco Consultores, 2022).

La calidad del servicios, comprende en satisfacer las necesidades y deseos del clientes, así como la precisión en su entrega que permite equilibrar las expectativas del cliente, concerniente en el esfuerzo que realiza la entidad en su búsqueda de satisfacer las expectativas de los clientes sobre los servicios que recibe, de modo que logre la supervivencia respecto al mercado ganando la confianza de los clientes, considerando que las percepciones de la gestión de cliente y las especificaciones de calidad va de la mano con la calidad de la especificación del servicio y prestación del servicio.

Referente a calidad de servicio y sus dimensiones, Parasuraman et al. (1988) detallaron una lista diferente, donde el análisis global se refiere a cinco dimensiones distintas: empatía, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Así pues, Ramya et al. (2019) destacan que elementos tangibles se refieren al aspecto físico, tecnología y equipos proporcionados por la organización con el objetivo de mejorar la imagen y ofrecer un servicio de calidad. Según Parasuraman et al. (1985), los elementos tangibles representan una imagen visible del servicio ofrecido que los usuarios utilizan para evaluar el estándar. Además, las organizaciones utilizan estos elementos tangibles para transmitir una imagen de calidad y señalar su compromiso con la misma. La tangibilidad se manifiesta a través del aspecto físico de la entidad, así como de los recursos, medios y materiales disponibles con el fin de brindar un excelente servicio.

Al hacer referencia a fiabilidad, se considera que es la capacidad de proporcionar el servicio de acuerdo con lo descrito, incluyendo la entrega, ejecución y resolución de problemas (Ramya et al., 2019). En otras palabras, la fiabilidad implica que las instituciones sean capaces de brindar el servicio correctamente desde el primer momento.

También implica el cumplimiento de las promesas y la atención a los resultados, lo que está relacionado con la efectividad y eficiencia de la atención brindada, así como con la congruencia entre lo que se promete y lo que se proporciona en la entidad (Parasuraman et al., 1985).

En tanto, capacidad de respuesta se refiere a toda la disposición para colaborar con los usuarios y brindarles un óptimo servicio, enfocándose en la prontitud y actitud para acoger sus solicitudes, problemas, preguntas y quejas. Esto implica el aspecto, puntualidad y dedicación laboral que demuestran los colaboradores en la corporación (Ramya et al., 2019).

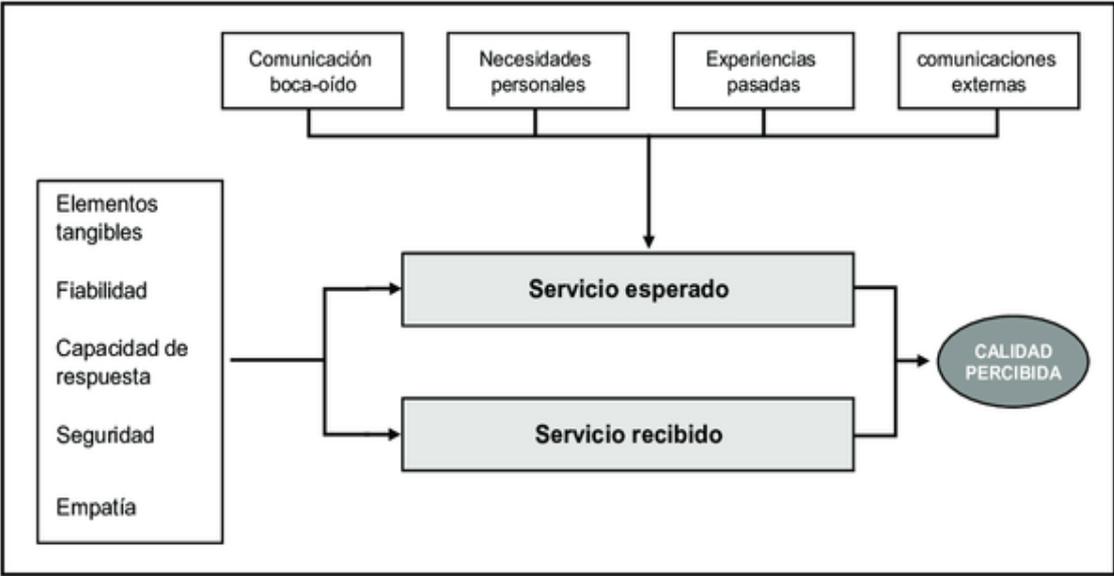
Según Parasuraman y otros (2019), la capacidad de respuesta implica informar a los usuarios sobre los plazos de ejecución, brindarles atención completa y responder a todas sus solicitudes y consultas. En otras palabras, implica satisfacer y atender las solicitudes o requerimientos de los usuarios.

Según Ramya et al. (2019), la seguridad se refiere a la confianza que se brinda a los clientes a través de la cortesía y la efectividad en el servicio, lo cual contribuye a la fidelización del cliente. Además, se define como la capacidad del personal para transmitir confianza a los usuarios, su conocimiento, actitud y comportamiento, así como la habilidad para brindar servicios confidenciales y competentes. Por otro lado, la empatía se manifiesta a través de la atención individualizada que las corporaciones brindan a los clientes, poniendo énfasis en la provisión de servicios adaptados a las necesidades individuales (Ramya et al., 2019).

La relación presente entre las dimensiones de la calidad de servicio y otros factores asociados puede ser visualizada en el siguiente diagrama:

### **Figura 1**

*Componente del modelo SERQUAL.*



En relación a la variable de satisfacción, esta se refiere al nivel en que se cumplen los deseos o expectativas de una persona en base a una experiencia, que luego es comparado con el sentimiento experimentado. La satisfacción del consumidor se manifiesta en la percepción del servicio recibido, ya que su nivel de satisfacción influirá en la recomendación, fidelización y comentarios positivos que beneficiarán a las empresas (Ranaweera et al., 2003; Oliver, 2009).

La satisfacción se conceptualiza debido que los clientes son todos los individuos que emplea bienes o servicios empleados continuamente para fines personales de los productos ofrecidos por la empresa, relacionados con la satisfacción del cliente, expresión de sentimiento que surgen posterior de comparar lo logrado o en qué medida se produce el producto siguiendo la expectativa de obtener satisfacción o insatisfacción, lo que se describe como sentirse feliz o decepcionado.

Por tanto, si el producto no cumple con las expectativas se describe como sentirse feliz o decepcionado, el cliente se sentirá decepcionado y dejará la empresa que permanece fiel al producto/servicio, dado que la satisfacción del cliente puede mantenerse de forma permanente si la empresa puede cumplir con las expectativas del cliente. Además, que integra varios aspectos de la intención de recompra, tales como la lealtad del cliente que ocurre cuando los clientes satisfechos están interesados en comprar productos de empresas cuyo desempeño es el esperado, debido que estos están satisfechos con el desempeño de las corporaciones que logran satisfacer las proyecciones de los clientes, dichos clientes son difíciles de persuadir por parte de los competidores (Naini et al., 2020)

Según Lewis (2006), la satisfacción se relaciona con una transacción particular en contraste con las actitudes, que tienen una duración más prolongada y están menos orientadas hacia el escenario. Además, Mazz et al. (2019) establece que el satisfacer al cliente influirá en indicadores importantes relacionados con la percepción del usuario como la actitud con respecto a un proveedor de servicios, lo cual puede ser un incentivo para realizar compras adicionales y el realizar recomendaciones a los proveedores de servicios a diversos usuarios. También, Gonzales et al. (2019) establecen que el definir la satisfacción al cliente es de gran relevancia, ya que la lógica básica en el ámbito

empresarial es que, si los clientes están satisfechos, habrá mejores perspectivas para el futuro de la empresa. Shulga (2021) explica que la satisfacción del usuario tiene una influencia directa en el desempeño económico de cada organización. Esta idea se respalda tanto por la lógica empresarial como por la experiencia diaria en la gestión de instituciones. Por lo tanto, se concluye que, lograr satisfacer a los usuarios se ha transformado en una meta indispensable para el éxito empresarial.

La satisfacción del consumidor se refiere a la situación en la cual el producto es capaz de cumplir con las expectativas del consumidor (Marques et al., 2018). Se puede entender la satisfacción como aquella valoración que los consumidores hacen sobre las características de los servicios o productos, que han conseguido la satisfacción de sus requerimientos de modo deseable, ya sea encima o por debajo de lo esperado. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, Donabedian (1992) propuso tres dimensiones: satisfacción humana, técnica y del entorno. Por tanto, la satisfacción del cliente representa al grado de sentimiento después de comparar lo percibido, es decir el desempeño con los resultados alcanzados, asimismo que los consumidores pueden experimentar uno de los tres niveles de satisfacción, siendo el rendimiento del producto que esta por debajo de las expectativas, los consumidores se sentirán decepcionados, dado que el desempeño del producto satisface las expectativas, donde el usuario estará complacido, posterior si es que el rendimiento llega a sobrepasar las expectativas, los consumidores se sentirán muy satisfechos (Gunawan, 2022).

La primera dimensión, conocida como satisfacción humana, se refiere a la capacidad de generar felicidad o placer como resultado de una experiencia satisfactoria. En cuanto a los requerimientos, se pueden tener en cuenta tanto las básicas, secundarias como las superfluas. Por otro lado, la satisfacción técnica está relacionada con el grado en que un servicio o producto de una marca específica cumple electrónicamente, manual, mecánica o tecnológicamente con las expectativas de los consumidores. Por último, la satisfacción del entorno se refiere al grado de satisfacción y disfrute que se experimenta en un entorno compartido por un conjunto de individuos, como, por ejemplo, un servicio referente a la educación que sea satisfactorio para muchos educandos (Donabedian, 1992).

Las dimensiones de la satisfacción pueden representarse

esquemáticamente de la siguiente manera:

## Figura 2

### *Elementos de la satisfacción*



La satisfacción del cliente también puede interpretarse como un precepto del cliente en el que se ha cumplido o superado las expectativas, considerándose que es un factor que afecta significativamente el comercio de una compañía debiendo colocar la satisfacción al cliente como un factor que afecta significativamente el negocio de la misma, asimismo se interfiere como la respuesta después de comparar los resultados de desempeño que sienten los clientes con las expectativas del consumidor. Por su parte, se basa en la declaración adecuada de una reacción emocional a la experiencia de un servicio o producto que se encuentra influenciada debido a la satisfacción del usuario con el producto y con la información utilizada para selección el producto de su interés, también proporciona beneficio en relación entre la empresa y sus clientes que es armoniosa, considerando que ofrece una mejor base para la recompra permitiendo fomentar la creación de lealtad del consumidor; formar una recomendación de boca en boca que sea rentable para la compañía; la reputación de la compañía está volviéndose buena a los ojos de los consumidores; el beneficio obtenido puede aumentar (Bata & Mustafa, 2022).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se realizó un estudio de categoría básica y cuantitativa, en el cual se utilizó un enfoque teórico para abordar los objetivos de investigación establecidos (Hernández et al., 2014). Según Bilbao y Escobar (2020) sostiene que el tipo básico y cuantitativo, permite la recolección de información con la intención de responder a las preguntas formuladas en el estudio.

Por otra parte, el diseño utilizado fue de índole no experimental y transversal. Según Ferreyro y Longhi (2017), esto implica que no se realizaron manipulaciones de variables y que la recolección de datos se realizó en un único período de tiempo.

Asimismo, se utilizó un enfoque correlacional según Cohen (2019), lo que implicará buscar relaciones entre variables utilizando técnicas inferenciales estadísticas.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Definición conceptual de la calidad de servicio**

De acuerdo a Parasuraman et al (1985) sostienen que la calidad del servicio, se refiere al nivel de las percepciones del desempeño del servicio, así como lo que se espera obtener de la misma prestación (p.10).

##### **Definición operacional de la variable calidad de servicio**

Se evaluó la calidad de servicio en base de cinco dimensiones, tales como empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad, empleando como instrumento de recolección un cuestionario integrado por 22 interrogantes.

##### **Definición conceptual de la variable satisfacción**

La satisfacción comprende en la evaluación del consumidor de los requisitos de un servicio que ha permitido satisfacer los requerimientos del cliente a un rango aceptable, tanto por debajo como por encima de las expectativas (Marques et al., 2018).

### **Definición operacional de la variable satisfacción**

La satisfacción fue evaluada utilizando un cuestionario de 20 interrogantes, relacionado a las tres dimensiones, tales como satisfacción del entorno, satisfacción técnica y humana.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

Referente a la población, esta se basa en grupo de personas seleccionadas en un periodo específico, que mantienen especificaciones con similitudes (Hernández et al., 2014, 256). El estudio incluye a 58 representantes legales de la UDAVIT – Lima Norte que son víctimas de violencia.

#### **Criterios de inclusión**

Se incluyó a personas de 18 a 59 años que fueron atendidas en la UDAVIT - Lima Norte como víctimas de violencia.

#### **Criterio de exclusión**

Descartó a personas menores de edad debido a su falta de plena capacidad para ejercer sus derechos.

Se descartó a personas mayores de 60 años para prevenir su vulnerabilidad a posibles victimizaciones.

#### **Muestra**

Quispe (2015) nos dice respecto a la muestra difiere en un subgrupo de individuos de la población que fue analizado y para dicho trabajo se empleó a 40 sujetos, debido que se empleó en su totalidad la población investigada.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

En el presente estudio se empleará una encuesta como método de recopilación de datos. En este sentido, Bilbao y Escobar (2020) describieron la encuesta como un proceso estandarizado en el cual se recopila información de muestras relacionadas con la investigación en curso.

Los datos serán recopilados mediante la aplicación de un cuestionario, que consiste en una herramienta que contiene preguntas e instrucciones para recopilar

la información necesaria (Arroyo, 2020).

Se diseñó un cuestionario que consta de 22 interrogantes que buscan evaluar la variable de calidad de servicio, y 20 preguntas con el fin de medir la satisfacción del cliente en este estudio.

La corroboración de validación del instrumento se realizará por medio del método de juicio de expertos. Según Galicia y Balderrama (2018), el juicio de expertos implica obtener opiniones técnicas y fundamentadas de especialistas que evalúan la idoneidad y calidad de las preguntas utilizadas. A continuación, se presentan a los expertos evaluadores que participaron en este proceso:

En primer lugar, Dr. Fernando Nolazco Labajos, profesor de la UCV, y los profesores especialistas Mg. Aparicio Alarcón, José y Mg. Calderón Riveros, Zaily.

Este estudio, evaluará la confiabilidad del cuestionario utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. En razón a Beatty et al. (2019), este coeficiente permite determinar la fiabilidad de los ítems del cuestionario. Se llevará a cabo una prueba piloto con 20 participantes, y posteriormente se realizará un análisis para determinar la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a realizar una operacionalización detallada de las variables de estudio. Posteriormente, se estableció la población de interés con el fin de llevar a cabo el análisis. Se aplicó un cuestionario en formato virtual a 40 usuarios de víctimas de agresión sexual. Los datos obtenidos fueron analizados en Excel y posteriormente analizados empleando el software estadístico SPSS v26, de esta forma se obtuvieron resultados estadísticos descriptivos para la representación de tablas y figuras e inferenciales, para la comprobación de hipótesis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos recolectados por medio del cuestionario serán analizados utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales. En el caso de las estadísticas descriptivas, los resultados se presentarán mediante gráficos de barras y frecuencias absolutas y porcentajes. Además, se realizará un análisis inferencial utilizando el método de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas. Estos análisis se llevarán a cabo empleando el software SPSS versión 26, que

proporcionará las herramientas necesarias para realizar la investigación estadística requerida.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio tiene como base la recopilación de diferentes autores, y se respetará su postura y contribuciones. El trabajo será original y se reconocerán debidamente los aportes de otros autores a través de referencias bibliográficas siguiendo las normas del APA 7. Además, se cumplirá con el reglamento exigido por la Universidad César Vallejo para realizar la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

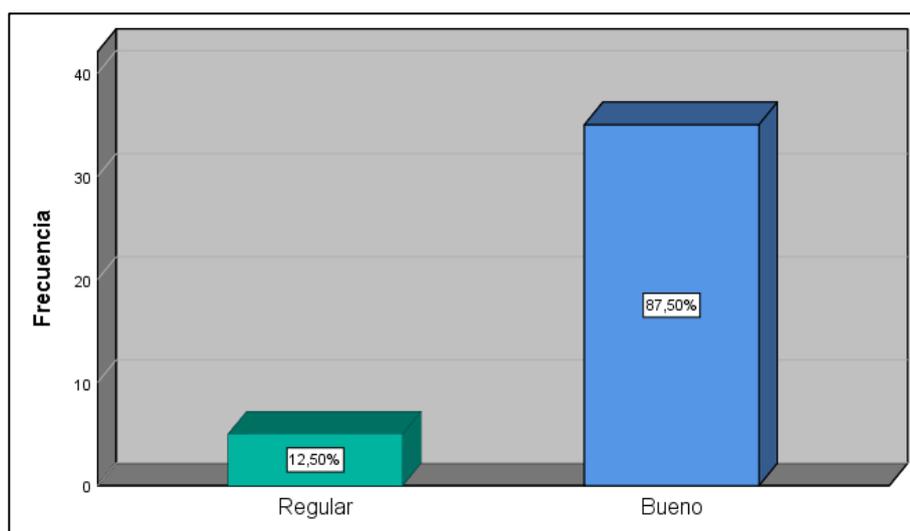
**Tabla 1**

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio

Rango	F	%
Regular	5	12,5
Bueno	35	87,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

*Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio*



Acorde con los resultados obtenidos, se logra observar que, el 87.5% de los participantes, es decir, 35 sujetos, manifestaron que experimentan un nivel de calidad de servicio bueno. Por otro lado, solo el 12.5% (5 participantes) indicaron que perciben un nivel regular de calidad de servicio. En tanto, un 87,50% de los encuestados indicaron que su nivel de calidad de servicio se encuentra en el nivel medio y un 12,50% está en un nivel regular, conllevando que se analice más a fondo las dimensiones.

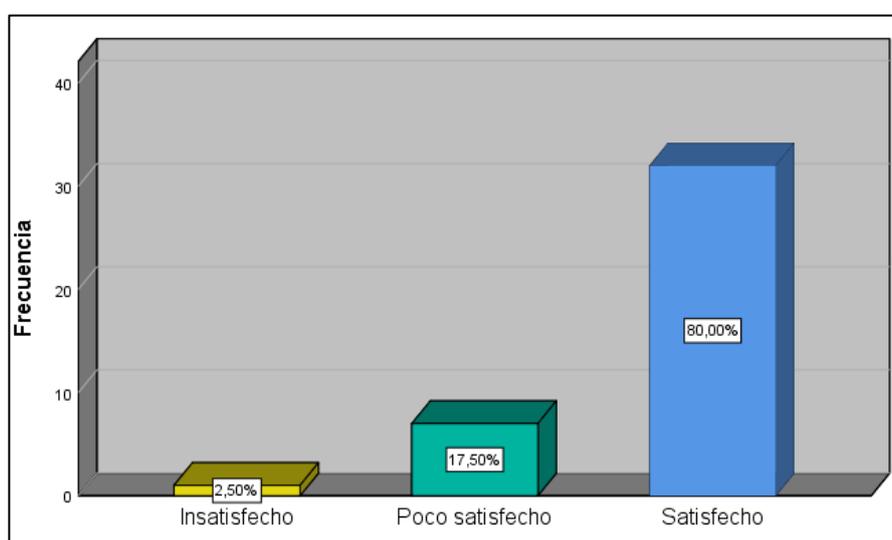
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia variable satisfacción*

Rango	f	%
Insatisfecho	1	2,5
Poco satisfecho	7	17,5
Satisfecho	32	80,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4**

*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción*



Se puede observar que, dentro del grupo de participantes, el 80% de ellos se encuentran en el nivel de satisfacción, mientras que un 17.5% muestra un nivel de satisfacción poco satisfactorio y solamente el 2.5% se encuentra en el nivel de insatisfacción en lo que respecta a la variable de satisfacción. Es importante resaltar que el nivel predominante entre los participantes es el de satisfacción, representando un 80.00% del total.

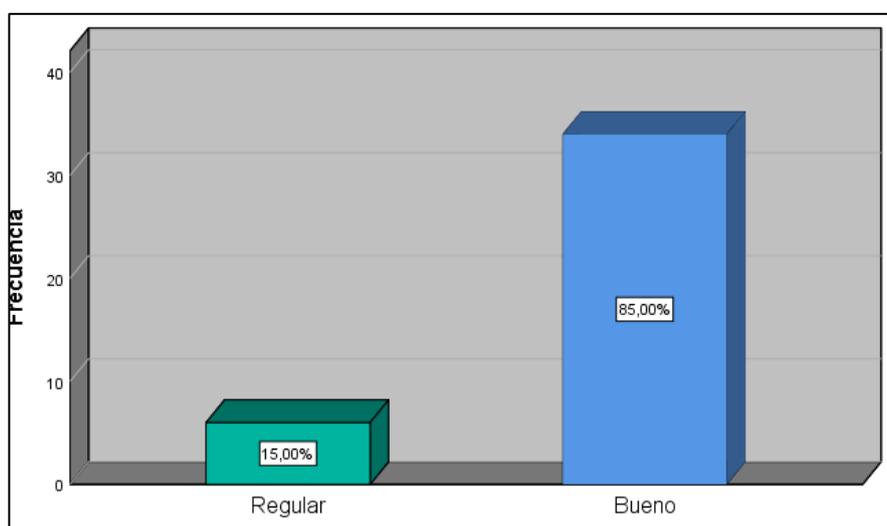
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de dimensión elementos tangibles*

Rango	f	%
Regular	5	12,5
Bueno	35	87,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5**

*Distribución de frecuencia dimensión elementos tangibles*



Es relevante destacar que el nivel predominante entre los participantes en relación a los elementos tangibles es el de "bueno", con un porcentaje de 87.5% del total de sujetos. Por otro lado, se observa que un 12.5% de los participantes indicó un nivel "regular" en esta dimensión. Es importante destacar que la mayoría de los participantes, específicamente el 85.00% del total, expresó un nivel de "bueno" en relación a la variable evaluada.

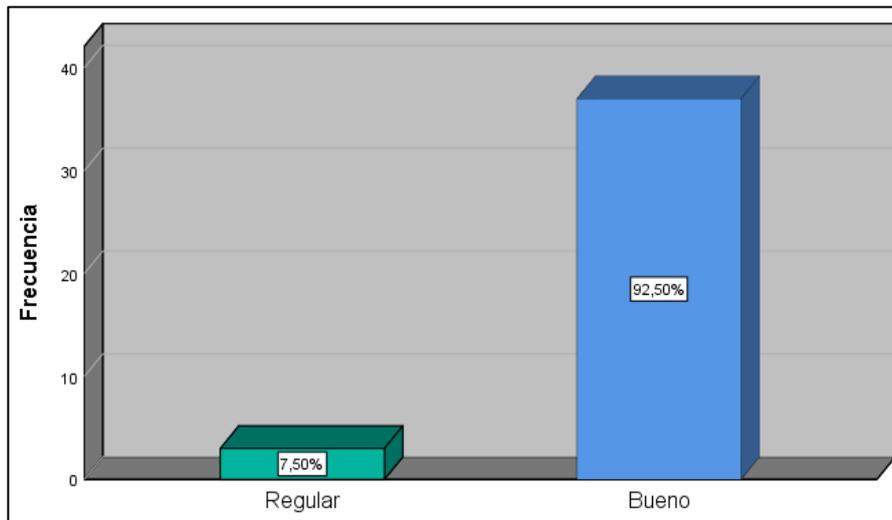
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad*

Rango	f	%
Regular	3	7,5
Bueno	37	92,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 6**

*Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad*



Se evidencia que la predominancia de los participantes, concretamente el 92.5% del total, han manifestado un nivel de "bueno" en cuanto a la variable de fiabilidad. En contraste, solo un pequeño porcentaje de 7.5% de los sujetos ha reportado un nivel regular en esta dimensión. Es notable la preponderancia del nivel "bueno" (92.50%) en relación a la variable de fiabilidad.

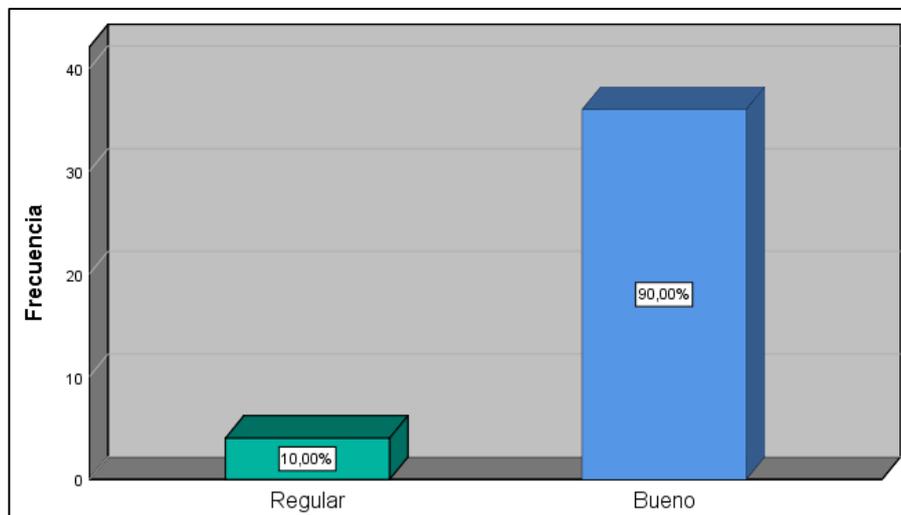
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta*

Rango	f	%
Regular	4	10,0
Bueno	36	90,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 7**

*Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta*



Es evidente la predominancia del nivel "bueno" (90.0%) en lo correspondiente a la capacidad de respuesta, mientras que, un pequeño porcentaje de sujetos (10.0%) muestra un nivel regular. Es notable la prevalencia del nivel "bueno" (92.00%) en este contexto.

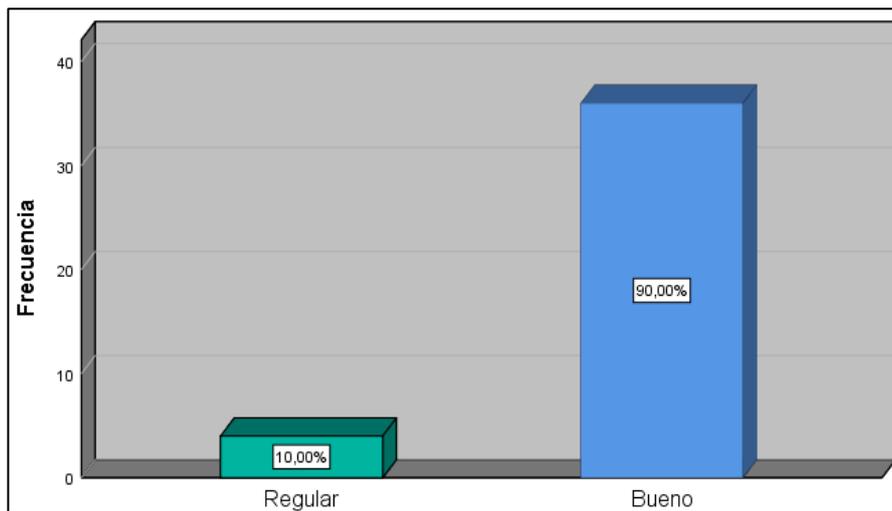
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad*

Rango	f	%
Regular	4	10,0
Bueno	36	90,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 8**

*Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.*



Es evidente que gran parte de los participantes, un 90.0% en total, presenta un nivel considerado como "bueno" en relación a la seguridad. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje de 4 sujetos (10.0%) indica un nivel regular en este aspecto.

Es notable la prevalencia del nivel "bueno" (90.00%) en relación a la seguridad, según lo determinado por el total de participantes.

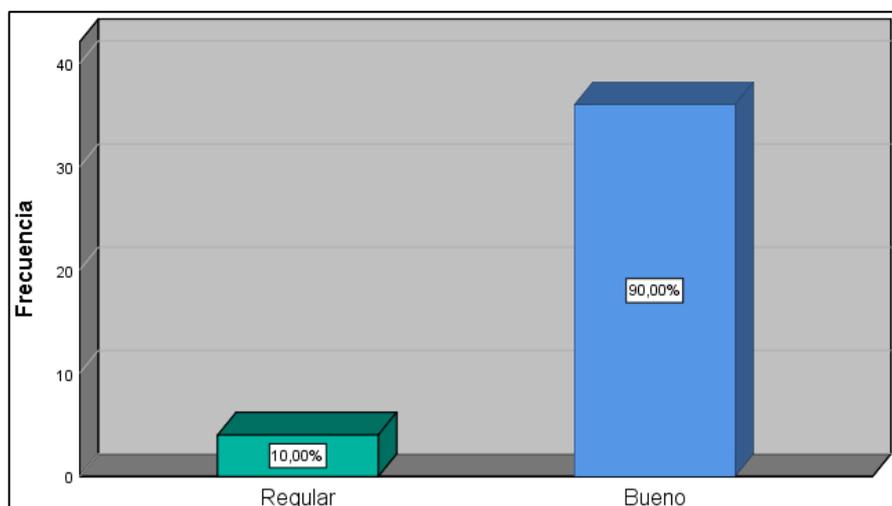
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia de la dimensión empatía*

Rango	f	%
Regular	4	10,0
Bueno	36	90,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 9**

*Distribución de frecuencia de la dimensión empatía*



Es notoria la preponderancia del nivel "bueno" (90.00%) en cuanto a la empatía, según se determinó a partir del total de participantes. Asimismo, se observa que solo 4 sujetos (10.0%) reportaron un nivel "regular". Es notable la predominancia del nivel "bueno" (90.00%) en relación a la empatía, como se ha determinado a partir del análisis de todos los participantes.

## Estadística inferencial

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 8**

*Relación entre calidad de servicio y satisfacción*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Rs	,774**
		p	,000
		N	40

Se observa que la primera variable calidad de servicio y satisfacción mantienen una relación positiva significativa alta con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.774$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis 1

**Tabla 9**

*Relación entre elementos tangibles y satisfacción*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Rs	,498**
		p	,001
		N	40

Se observa que la dimensión elementos tangibles y satisfacción mantienen una relación positiva alta significativa con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.498^*$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis 2

**Tabla 10**

*Relación entre fiabilidad y satisfacción*

		Satisfacción	
		Rs	,621**
Rho de Spearman	Fiabilidad		,000
		N	40

Se observa que la dimensión fiabilidad y satisfacción mantienen una relación positiva significativa con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.621$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis 3

**Tabla 11**

*Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción*

		Satisfacción	
		Rs	,752**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	p	,000
		N	40

Se denota que la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción mantienen una relación positiva alta significativa con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.752$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Prueba de hipótesis 4

**Tabla 12**

*Relación entre seguridad y satisfacción*

		Satisfacción	
		Rs	,675**
Rho de Spearman	Seguridad	p	,000
		N	40

Se observa que la dimensión seguridad y satisfacción mantienen una relación positiva significativa alta con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.675$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 5

**Tabla 13**

*Relación entre empatía y satisfacción*

		Satisfacción	
		Rs	,691**
Rho de Spearman	Empatía	p	,000
		N	40

Se observa que la dimensión empatía y satisfacción mantienen una relación positiva significativa con un coeficiente de Spearman ( $R_s=0.691$ ;  $p=0.000$ ) de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

El estudio se demostró que se evidencia la existencia de una relación significativa ( $R_s=0.744$ ;  $p=0.000$ ) respecto a la calidad de servicio con satisfacción basándose a los usuarios que asistieron a UDAVIT en Lima. Mientras en el aporte de Cruz (2022) obtuvo resultados similares en estudio, encontrando un rango moderado de relación de las variables ( $R_s=0.414$ ;  $p=0.000$ ). Sobre este tema, Almanzor et al. (2021), Parasuraman et al. (1985), Asobotten et al. (1996), Gefan (2002), Pariseau y McDaniel (1997) y Atiyah (2017) nos dicen sobre la calidad del servicio que este comprende en un procedimiento administrativo establecido para garantizar, que los usuarios cumplan sus necesidades

Se refiere al rango de discrepancia entre las percepciones del desempeño del servicio y las expectativas regulatorias. Asimismo, se identificó como factor clave la disparidad entre las expectativas de los usuarios antes de recibir el servicio y su percepción después de prestar el servicio. Se entiende como la valoración del usuario sobre el servicio que experimenta. Además, es fundamental que las instituciones cumplan con lo que los clientes esperan en términos de prestación de servicios, tal como se refleja en las percepciones de los clientes sobre el desempeño de dicho servicio. Por lo tanto, cumplir con las expectativas del cliente en términos de prestación de servicios es de suma importancia. En este sentido, la calidad del servicio se refiere a la idónea prestación de servicios de parte de una institución, satisfaciendo así a los clientes.

En la hipótesis específica 1, se demostró una relación significativa ( $R_s=0.498$ ;  $p=0.000$ ) entre los elementos tangibles y la satisfacción acorde a los usuarios atendidos. Sin embargo, otros estudios realizados por Cisneros (2018) mostraron resultados diferentes a los encontrados en esta tesis, revelando una relación significativa entre la dimensión con las variables analizadas ( $r=0.305$ ;  $p=0.000$ ). En relación a esto, Murali et al. (2016) destacaron que la tangibilidad se refiere a los elementos asociados con el personal y la apariencia física de la organización. Se evalúa a través de las calificaciones proporcionadas por los usuarios, especialmente en relación al entorno físico, que incluye el diseño de equipos y la infraestructura utilizada para brindar los servicios. Según lo indicado por Ramya et al. (2019) nos dice que la tangibilidad se basa en las características visibles

como las instalaciones de la compañía, equipamiento, las herramientas de comunicación y la tecnología que una industria ofrece a sus clientes, con el propósito de mejorar la percepción de la calidad en la prestación de servicios. Por otro lado, Parasuraman et al. (1985) nos dice que la tangibilidad como la imagen física del servicio de los usuarios, utilizados en la evaluación de la calidad, siguiendo que las industrias emplean elementos tangibles para transmitir una imagen que se basa en señalar calidad a sus clientes.

En función a la segunda hipótesis específica, se demostró una relación significativa ( $R_s=0.621$ ;  $p=0.000$ ) entre la fiabilidad y la satisfacción de acuerdo a los usuarios atendidos. Nos dice, que aquellos hallazgos de otro investigador, Valenzuela (2022), no respaldan los resultados, ya que encontró una correlación baja en lugar de una correlación considerable ( $R_s=0.398$ ;  $p=0.000$ ). entre la dimensión y la variable analizadas

En relación a esto, Zhang y Hou (2013) destacaron que la fiabilidad hace referencia a la capacidad de una industria, para brindar sus servicios de forma eficiente y confiable, así como la disposición de los trabajadores en brindar dichos servicios. Según Ramya et al., (2019) implica la capacidad de cumplir de manera fiable y precisa con los servicios prometidos, incluyendo la entrega, como son la prestación de servicios, así como la resolución de las inconsistencias. Por tanto, la fiabilidad implica que los organismos sean capaces de brindar el servicio correctamente, desde el primer momento. Parasuraman et al., (1985) señalaron que la fiabilidad, muestra los esfuerzos realizados por las instituciones para cumplir con lo ofrecido, prestando atención a los resultados, siendo necesarios que los usuarios esperen interactuar con organismos que cumplan con sus compromisos, generalmente intercedan por los usuarios por parte de entidades.

En la hipótesis específica 3 se hizo referencia a la existencia de una relación significativa ( $R_s=0.752$ ;  $p=0.000$ ) referente a la capacidad de respuesta con la satisfacción de acuerdo a los usuarios. No obstante, Repetto (2022) alcanzó resultados que difirieron de los de esta tesis, ya que encontró una correlación positiva moderada en lugar de considerable ( $R_s=0.568$ ;  $p=0.000$ ) entre la dimensión y la analizadas. En relación a esto, Nyadzayo y Khajehzadeh (2016) destacaron que la capacidad de respuesta permite que se evalúe la disposición de los trabajadores para responder, mientras que Ramya et al. (2019) nos dice respecto a la disposición de asistir a los usuarios, para así brindarle un servicio

pertinente, enfocado en la actitud al abordar sus consultas. Esto se basa en la puntualidad, así como el compromiso profesional de los trabajadores que demuestre al interior de la organización. Parasuraman et al. (1994) afirmó que se implica en informar los usuarios sobre el tiempo en que se llevaron a cabo en realizar determinadas acciones, brindarles atención completa y responder a las solicitudes. Por tanto, dicha dimensión hace referencia a la prontitud y atención, con las que se atienden las solicitudes de los clientes y los usuarios que deben considerarse para obtener la respuesta oportuna, bajo el enfoque del cliente y no al enfoque del organismo (Zeithaml et al., 2006).

En la comprobación de la cuarta hipótesis, se estableció una relación significativa ( $R_s = 0.675$ ;  $p = 0.000$ ) entre seguridad y satisfacción según los usuarios atendidos. Sin embargo, Silva et al. (2021), otro investigador, obtuvo resultados que difirieron en su aporte, ya que encontraron una relación significativa en lugar de moderada ( $R_s = 0.820$ ;  $p = 0.000$ ). En relación a esto, Murali et al. (2016) señalaron que la seguridad implica proteger a los usuarios, mediante su conocimiento y habilidades en la prestación del servicio, de igual modo, mediante del respeto en el entorno laboral, la seguridad, las habilidades y el mismo carácter del profesional. Ramya et al. (2019) nos dice que la seguridad tiene como base el conocimiento, cortesía y las habilidades de las organizaciones, con sus trabajadores para generar confianza en sus usuarios, donde debería permanecer la seguridad que se basa en la cortesía de los trabajadores, así como su capacidad en transmitir seguridad a los usuarios. También se consideran las actitudes y el comportamiento del personal, así como su capacidad para proporcionar servicios confiables y competentes (Parasuraman et al., 1994).

En la quinta hipótesis específica, se demostró una correlación significativa ( $R_s = 0.691$ ;  $p = 0.000$ ) entre empatía y satisfacción conforme a los clientes asistidos. Además, otro investigador, Cruz (2022), también obtuvo resultados similares a este trabajo, pues encontró una fuerte correlación positiva ( $R_s = 0.625$ ;  $p = 0.000$ ). Relacionado con esto, Zhang y Hou (2013) afirman que la empatía se refiere a la atención individualizada que brinda una organización, teniendo en cuenta aspectos como la programación y las políticas sobre el servicio al cliente. Lamía et al. (2019) definen la empatía como aquella atención cálida e

individualizada que brinda una institución a sus usuarios, con foco en entregar un servicio personalizado o personalizado. Empatía, por tanto, significa cuidar, dar atención personalizada a los clientes y brindar servicio a los usuarios, compartiendo la perspectiva que cada usuario es único. (Parasuraman et al., 1994). Existen diversas maneras de establecer empatía, tales como saber el nombre del usuario, sus deseos y sus preferencias (Zeithaml et al., 2006).

En resumen, es cierto que, desde un punto de vista metodológico, el estudio tiene fortalezas y debilidades. Entre estas ventajas, se destaca la capacidad de mantener relaciones entre las variables de estudio como un procedimiento y operación diseñada para servir mejor a los usuarios. El éxito de este enfoque radica en establecer buenas conexiones y crear un ambiente amigable, acogedor y útil, asegurando que los usuarios se vayan de la institución con una buena impresión y confianza en las personas que los atendieron durante el proceso de investigación. Por otro lado, entre las desventajas, se puede mencionar que, en comparación con otros estudios que evalúan el vínculo entre las variables de estudio, debido al contexto en el que se realizó este estudio, el vínculo de las variables no es constante en un grado particular de correlación.

A menudo, es necesario colaborar con el profesional responsable de la atención al usuario, ya que este experto legal debe estar familiarizado y ser capaz de orientar y responder adecuadamente a las inquietudes y preguntas del usuario. Desde un punto de vista científico, este estudio será de gran importancia ya que aportará nuevos conocimientos en la materia y podrá generar nuevos estudios sobre la calidad y satisfacción del servicio en diversos campos de investigación.

Además, es muy importante para el campo científico porque los efectos de los resultados y las variables se examinan de acuerdo con las dimensiones teóricas. Esto ayudará a enriquecer la literatura existente sobre este tema. Además, el estudio podría enfocarse en la identificación y posible desarrollo de medidas únicas para satisfacer al cliente en contextos específicos. En relación a la variable de satisfacción, esta hace referencia a la categoría de cumplimiento de los deseos o expectativas de una persona en base a una experiencia, que luego es comparado con el sentimiento experimentado. La satisfacción del usuario se manifiesta en la percepción de la prestación recibida, ya que su nivel de

satisfacción influirá en la recomendación, fidelización y comentarios positivos que beneficiarán a las empresas (Ranaweera et al., 2003; Oliver, 2009). La satisfacción se conceptualiza debido que los clientes son todos los individuos que emplea bienes o servicios empleados continuamente para fines personales de los productos ofrecidos por la empresa, relacionados con la satisfacción del cliente, expresión de sentimiento que surgen posterior de comparar lo logrado o en qué medida se produce el producto siguiendo la expectativa de obtener satisfacción o insatisfacción, lo que se describe como sentirse feliz o decepcionado.

Por tanto, si el producto no cumple con las expectativas se describe como sentirse feliz o decepcionado, el cliente se sentirá decepcionado y dejará la empresa que permanece fiel al producto/servicio, dado que la satisfacción del cliente puede mantenerse de forma permanente si la empresa puede cumplir con las expectativas del cliente. Además, que integra varios aspectos de la intención de recompra, tales como la lealtad del cliente que ocurre cuando los clientes satisfechos están interesados en comprar productos de empresas cuyo desempeño es el esperado, debido que estos están satisfechos con el desempeño de las compañías que logran satisfacer las expectativas de los clientes, dichos clientes son difíciles de persuadir por parte de los competidores (Naini et al., 2020)

Según Lewis (2006), la satisfacción se relaciona con una transacción particular en contraste con las actitudes, que tienen una duración más prolongada y están menos orientadas hacia el contexto. Además, Mazz et al. (2019) establece que el grado de satisfacción del consumidor tiene impacto en indicadores esenciales de la percepción del usuario, como la actitud con respecto a un proveedor de servicios, lo cual puede ser un incentivo para realizar compras adicionales y sugerir al proveedor de servicios a otros usuarios. Gonzales et al. (2019) establecen que la satisfacción del cliente tiene gran relevancia, ya que la lógica básica en el ámbito empresarial es que, si los clientes están satisfechos, habrá mejores perspectivas para el futuro de la empresa. Shulga (2021) explica que la satisfacción del usuario tiene una influencia directa en el desempeño económico de cada organización. Esta idea se respalda tanto por la lógica empresarial como por la experiencia diaria en la gestión de instituciones. Por lo tanto, se concluye que, lograr satisfacer a los usuarios se transforma en una meta

indispensable si se busca el éxito empresarial.

La satisfacción del consumidor se refiere a la situación en la cual el producto es capaz de cumplir con las expectativas del consumidor (Marques et al., 2018). Se puede entender la satisfacción como la valoración que los consumidores hacen sobre las características de los servicios o productos, que logran satisfacer sus requerimientos a un nivel deseable, ya sea encima o por debajo de lo esperado. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, Donabedian (1992) propuso tres dimensiones: satisfacción humana, técnica y del entorno. La satisfacción del cliente es el grado de sentimiento después de comparar lo percibido, es decir el desempeño con los resultados alcanzados, asimismo que los consumidores pueden experimentar uno de los tres niveles de satisfacción, siendo el rendimiento del producto que está por debajo de las expectativas, los consumidores se sentirán decepcionados, dado que el desempeño del producto concuerda con lo que se espera, donde el usuario estará complacido, posterior el rendimiento superará las expectativas, en lo cual los consumidores se sentirán muy satisfechos (Gunawan, 2022).

La primera dimensión, conocida como satisfacción humana, se refiere a la capacidad de generar felicidad o placer como resultado de una experiencia satisfactoria. En cuanto a los requerimientos, se pueden tener en cuenta tanto las básicas, secundarias como las superfluas. Por otro lado, la satisfacción técnica está relacionada con el grado en que un servicio o producto de una marca específica cumple electrónica, manual, mecánica o tecnológicamente con las expectativas de los consumidores. Por último, la satisfacción del entorno se refiere al grado de satisfacción y disfrute que se experimenta en un entorno compartido por un conjunto de individuos, como, por ejemplo, un programa de aprendizaje satisfactorio para muchos educandos (Donabedian, 1992).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó una correlación significativa ( $R_s=0.774$ ;  $p=0.000$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción para la asistencia legal a las víctimas de agresión sexual. Esto indica que las personas que acuden a esta entidad con esta problemática delicada reciben una atención adecuada, y a pesar de la complejidad interna del individuo, se sienten satisfechas porque la institución responsable cumple con sus expectativas y necesidades.

**Segunda:** Se observa una correlación positiva de magnitud media ( $R_s=0.498$ ;  $p=0.000$ ) entre elementos tangibles y satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual. Esto sugiere que los recursos, medios y materiales que componen los aspectos tangibles no se encuentran en condiciones óptimas, lo que afecta la satisfacción de los usuarios en un nivel similar.

**Tercera:** Se observa una correlación significativa ( $R_s=0.621$ ;  $p=0.000$ ) respecto a la fiabilidad con la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual. Esto implica que la confianza y la garantía que perciben los clientes o usuarios se reflejan en su nivel de satisfacción con el servicio de asistencia legal.

**Cuarta:** Se observa una correlación significativa ( $R_s=0.752$ ;  $p=0.000$ ) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual. Esto indica que cuando los clientes plantean sus solicitudes, quejas, preguntas y necesidades, reciben una respuesta adecuada y satisfactoria por parte del servicio de asistencia legal, lo que contribuye a su nivel de satisfacción.

**Quinta:** Se observa una correlación positiva considerable ( $R_s=0.675$ ;  $p=0.000$ ) entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual. Esto sugiere que los clientes confían en la efectividad y satisfacción del trabajo realizado por la entidad en cuestión, lo que se refleja en su nivel de satisfacción.

**Sexta:** Se observa una correlación positiva considerable ( $R_s=0.691$ ;  $p=0.000$ ) entre la empatía y la satisfacción de la asistencia jurídicas de los usuarios de violencia sexual. Esto indica que la atención y el contacto directo entre el personal y los clientes es adecuada y empática, logrando un alto nivel de satisfacción en los servicios de asistencia legal brindados por la UDAVIT.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El personal de la UDAVIT tiene la responsabilidad de generar conciencia en los contribuyentes sobre los requerimientos que se encuentran, para permitan resolver cuestionamiento, donde se permita atender sus necesidades legales, emocionales y sociales

**Segunda:** La UDAVIT debe enfocarse en mejorar los aspectos tangibles de sus instalaciones, el entorno, equipamiento y tecnología de aprendizaje, mediante el requerimiento para que sea financiado por el estado.

**Tercera:** La UDAVIT debe abordar las posibles inconsistencias de fiabilidad que puedan surgir, y esto puede lograrse mediante la capacitación de los empleados. Algunos clientes expresan su insatisfacción con respecto al periodo de demora y los fallos en las transacciones, mientras que otros no se encuentren satisfechos con la data que reciben.

**Cuarta:** La UDAVIT debería desarrollar algún modelo de programación para la entrega de los servicios y asegurarse de cumplir con dicho sistema de manera obligatoria.

**Quinta:** La UDAVIT deberá ofrecer una atención personalizada de mayor calidad, enfocándose en la prestación de servicios individualizados.

**Sexta:** La UDAVIT continuará en la mejora de la empatía al momento de brindar una atención cuidadosa y oportuna a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Agra, G., Soares, N., Simplício, P., Lopes, M. M., Melo, M. das G. y Lima, M. M. (2019). Analysis of the concept of Meaningful Learning in light of the Ausubel's Theory. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(1), 248–255. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0691>
- Almansor, E. H., Hussain, F. K., & Hussain, O. K. (2022). Measuring chatbot quality of service to predict human-machine hand-over using a character deep learning model. *International Journal of Web and Grid Services*, 18(4), 479-495.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de investigación en las ciencias empresariales* (Primera). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5402?locale-attribute=en>
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., and Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: A critical review of service quality. *Journal of Services Marketing* 10(2), 62-81
- Beatty, P., Collins, D., Kaye, L., Padilla, J. L., Willis, G. y Wilmont, A. (2019). *Advances in Questionnaire Design, Development, Evaluation and Testing*. John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781119263685>
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989) *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos, Madrid.
- Bilbao, J. L. y Escobar, P. H. (2020). *Investigación y Educación Superior* (Segunda). Lulu.com. <https://www.lulu.com/shop/piter-henry-escobar-callegas-and-jorge-luis-bilbao-ramirez/investigacion-y-educacion-superior/paperback/product-1qkg8mz7.html>
- Brady, M. & Cronin, J. J. (2001) Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Briseño (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF*. 2015. (Tesis de postgrado Universidad César Vallejo) Recuperado de <https://bit.ly/3lupDKW>.
- Cerezo Morales, J. K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador*, 2018.
- Colmenare, O. y Saavedra, J. (2007) *Aproximación teórica de los modelos*

- conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(32).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019) Solo en 2018 al menos 3.529 mujeres fueron víctimas de feminicidio en 25 países de América Latina y el Caribe: CEPAL. Recuperado de <https://bit.ly/3yu7uAA>.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). CONCYTEC. Recuperado de: <https://bit.ly/3fvswY>.
- Cordero, K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de 28 servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018 (Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo) Repositorio UCV.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992): Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, pp. 55-68.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994): Serperf versus Serqual: Reconciling performance - Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, pp. 125-131
- Cruz Molocho, M. A. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95672>
- Daneri Carrasco, R. M. Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana-2019.
- Fernández Chaves, J. M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178.
- Galicia, L. y Balderrama, J. (2018). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista de Innovación Educativa*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- 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. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: concepts

- and models. *International journal of quality & reliability management*
- González-Mansilla, Ó., Berenguer-Contrí, G., & Serra-Cantallops, A. (2019). The impact of value co-creation on hotel brand equity and customer satisfaction. *Tourism Management*, 75, 51-65.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lewis, M. (2006). The effect of shipping fees on customer acquisition, customer retention, and purchase quantities. *Journal of Retailing*, 82(1), 13-23.
- Ley N° 30364. (06 de noviembre de 2015). Ley 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. *El Peruano*, pág. 3.
- López, R (2018) Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuarias en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 35 -2018. (Tesis de Postgrado Universidad César Vallejo) Recuperado de <https://bit.ly/3joVhqx>.
- Maaz, M. A. M., & Ahmad, R. (2022). Impact of supply chain performance on organizational performance mediated by customer satisfaction: a study of dairy industry. *Business Process Management Journal*.
- Marques, C. S., Santos, G., Marques, V., & Ramos, E. (2018). The impact of knowledge creation, acquisition and transfer on innovation in the healthcare sector. *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM*, 1, 494–502
- Mugisho, G. M., Maroyi, R., Nabami, S., Kasherwa, A. C., Bitenga, A., & Mukwege, D. (2022). Sexual and Gender-Based Violence victims' satisfaction of the support services through the holistic model of care in the Democratic Republic of Congo. <https://assets.researchsquare.com/files/rs-1924583/v2/19d74e8c-2bd5-49e4-92b2-8a53be4edbff.pdf?c=1663594275>
- Núñez Paez, D. R. (2018). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia-Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018.
- Oliver, R. L. (2009). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*.

Boston: McGraw-Hill.

OMS (2020) Servicios sanitarios de calidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://bit.ly/3vweX0t>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2008). "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No.1, pp.12-40.

Quispe, J. V. (2015). *Orientaciones para elaborar un trabajo de investigación*. Impress Color.

Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). On the relative importance of customer satisfaction and trust as determinants of customer retention and positive word of mouth. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 12(1), 82-90.

Shulga, L. V. (2021). Front-line employee self-determination in value Co-Creation: Generational profiles. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 479-49

Valenzuela Laime, V. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86395>

Vandenberghe, A., Hendriks, B., Peeters, L., Roelens, K., & Keygnaert, I. (2018). Establishing Sexual Assault Care Centres in Belgium: health professionals' role in the patient-centred care for victims of sexual violence. *BMC health services research*, 18(1), 1-11. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-018-3608-6>.

Vergara, J. Quesada, V. y Maza, F. (2017). Effect of the demographic aspects in the valuation of the quality of the service. *Rev.udcaactual.divulg.cient*, 20 (2). Recuperado de <https://bit.ly/3ypvKn9>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables e indicadores				Nivel y rangos
			Variable 1: calidad de servicio				
Específicos	Específicos	Específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Malo [22-51] Regular [52-80] Bueno [81-110]
¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022					
¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Elementos tangibles	Instalación Aspecto personal	1 - 4	Escala de Likert 1= Totalmente desacuerdo 2=Moderadamente en desacuerdo 3= Ni desacuerdo ni acuerdo 4=Moderadamente de acuerdo 5=Frecuentemente de acuerdo	
¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Fiabilidad	Habilidad de desempeño Servicio prometido	5-9		
¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Capacidad de respuesta	Prontitud del servicio Disponibilidad	10-13		
			Seguridad	Conocimiento de la confidencialidad Confianza	14-17		
			Empatía	Atención personalizada	18-22		

sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Lima Norte-2022	sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022					
¿Cómo se relaciona la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?;	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022	Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022		Comprensión de las necesidades			
			<b>Variable 2: satisfacción</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rangos</b>
¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022.	Existe relación entre la empatía y la satisfacción de la asistencia legal a las víctimas de violencia sexual en la UDAVIT-Lima Norte-2022.	Satisfacción humana	Cordial en el trato	1-7	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	Insatisfecho [20-46] Poco satisfecho [47-73] Satisfecho [74-100]
				Información			
				Respecto al orden de llegada			
			Satisfacción técnica	Profesional capacitado	8-14		
				Eficiencia			
			Satisfacción del entorno	Comodidad	15-20		
Expectativas							
<b>Tipo – Diseño de investigación</b>		<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>		
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo		<b>Población:</b> 40 usuarios atendidos en la UDAVIT	<b>Técnica:</b> encuesta		Descriptiva: tablas y barras de frecuencia		
<b>Método:</b> Hipotético deductivo							
<b>Nivel:</b> Correlacional		<b>Muestra:</b> Censal	<b>Instrumento:</b> cuestionario de preguntas		Inferencial = Método de correlación de Rho de Spearman		
<b>Diseño:</b> No experimental - transversal							

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

### Operacionalización de la calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Según Parasuraman et al (1985) "La calidad de servicio es definida como el grado de contradicción entre las percepciones del desempeño del servicio y su expectativa normativa para el servicio" (p.10).	La variable calidad de servicio fue medida mediante cinco dimensiones: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Se usará un cuestionario de 22 ítems	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	- Instalación - Aspecto personal - Habilidad de desempeño - Servicio prometido - Prontitud del servicio - Disponibilidad - Conocimiento de la confidencialidad - Confianza - Atención personalizada - Comprensión de las necesidades	1 a 4 ítems  de 5 a 9 ítems  de 10 a 13 ítems  de 14 a 17 ítems  de 18 a 22 ítems	Totalmente desacuerdo =1 Moderadamente en desacuerdo=2 Ni desacuerdo ni acuerdo =3 Moderadamente de acuerdo=4 Frecuentemente de acuerdo=5	Malo [22-51] Regular [52-80] Bueno [81-110]

## Operacionalización de la satisfacción

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Satisfacción	Marques et al (2018) “definen la satisfacción es la evaluación de un consumidor de las propiedades de un producto o servicio que ha logrado satisfacer las necesidades a un nivel agradable, tanto por debajo como por encima de las expectativas” (p.35).	La variable satisfacción fue medida en tres dimensiones: satisfacción humana, satisfacción técnica y satisfacción del entorno. Se usará un cuestionario de 20 ítems.	Satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cordial en el trato</li> <li>- Información</li> <li>- Respecto a orden de llegada</li> </ul>	1 a 7 ítems	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Insatisfecho [20-46] Poco satisfecho [47-73] Satisfecho [74-100]
			Satisfacción técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional capacitado</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	de 8 a 14 ítems		
			Satisfacción del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	de 15 a 20 ítems		

## Anexo 4 : Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO (Instrumento cuantitativo)

#### Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la variable calidad de servicio, puesto que su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

<b>Totalmente desacuerdo (1)</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo (2)</b>	<b>Ni desacuerdo ni acuerdo (3)</b>	<b>Moderadamente de acuerdo (4)</b>	<b>Frecuentemente de acuerdo (5)</b>
----------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>						
1	El área de atención legal, incluida la sala de espera, cuentan con instalaciones cómodas, ventiladas, iluminadas y limpias.					
2	La UDAVIT cuenta con la instalación de unidades y materiales necesarios para la atención de víctimas de violencia sexual.					
3	La UDAVIT cuenta con un personal que muestra cuidado en su aspecto personal.					
4	El personal de la UDAVIT, se encuentra debidamente identificado con su fotocheck y chaleco de la institución.					
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
5	El personal que labora en la UDAVIT, brinda información clara sobre el servicio que ofrece el programa de Asistencia a víctimas y testigos.					
6	El personal de la UDAVIT desempeña un servicio preferencial a la víctima de violencia sexual.					
7	El personal de la UDAVIT cumple en atender de manera eficaz y cumpliendo con la atención en el área legal para casos de violencia sexual.					
8	El personal de la UDAVIT cumple con las condiciones de confidencialidad al atender su situación de violencia sexual.					
9	Su atención se realizó respetando la hora programada.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						

10	El personal del área legal de la UDAVIT atiende de manera rápida su motivo de consulta.					
11	La atención en el área legal es rápida y oportuna.					
12	El personal de la UDAVIT, muestra disponibilidad en atender su demanda y absolver sus dudas.					
13	El personal de la UDAVIT, mostró una adecuada disposición para escuchar y comprender su situación de violencia sexual.					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
14	Durante la atención en el área legal, se respeta su privacidad.					
15	El equipo de profesionales atiende de manera completa y eficiente el problema de violencia sexual que motiva su atención.					
16	El profesional le brinda un tiempo para responder sus dudas o preguntas sobre la situación de violencia sexual.					
17	Los profesionales que atienden su situación de violencia sexual, le inspiran confianza.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
18	El personal de la UDAVIT lo atiende con un trato personalizado, amable, paciente y con respeto.					
19	El equipo de profesionales muestra interés en atender y solucionar su situación de violencia sexual.					
20	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de la UDAVIT sobre los procedimientos que le realizarán sobre los casos de violación sexual.					
21	El personal de la UDAVIT busca comprender sus necesidades, restablecer su estabilidad emocional y fortalecer sus recursos para hacer frente a su situación de violencia sexual.					
22	El equipo de profesionales se preocupa porque usted comprenda el proceso que se realizara y las alternativas de solución a su situación de violencia.					

**Muchas gracias.**

**INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN**  
(Instrumento cuantitativo)

**Estimado colaborador:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la variable satisfacción, puesto que su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
----------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción humana</b>						
1	El personal de la UDAVIT, le da la bienvenida y se identifica correctamente.					
2	El personal de la UDAVIT le mostró un trato cordial y respetuoso, durante todo el proceso de atención.					
3	El personal de la UDAVIT, al momento de atenderlo le brinda información y muestra interés sobre su situación de violencia sexual.					
4	Los profesionales de la UDAVIT que le atienden, realizan una atención integral respetando su especialidad profesional.					
5	El personal de la UDAVIT lo atiende cuidadosamente y tomando en cuenta su opinión.					
6	El personal de la UDAVIT respeta la hora programada para la atención de los usuarios.					
7	El tiempo de espera para ser atendido es realizado en corto tiempo.					
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción técnica</b>						
8	Recibe información relevante en temas preventivo por parte del personal de la UDAVIT mientras espera ser atendido.					
9	El personal de la UDAVIT que lo atiende, lo ayudó en la búsqueda de alternativas de solución que logren su bienestar y seguridad, frente a los hechos denunciados.					
10	El personal de la UDAVIT realiza con usted un plan de seguridad para actuar ante futuras situaciones de peligro.					
11	El personal de la UDAVIT le otorga información necesaria, para que usted continúe con su proceso de denuncia.					

12	Usted logra comprender de manera eficiente las indicaciones que le brinda los profesionales del área legal.					
13	El profesional de la UDAVIT diseña e implementa estrategias para atender el riesgo detectado en su situación de violencia Sexual.					
14	Considera que el personal de la UDAVT cumple adecuadamente su función.					
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción del entorno</b>						
15	La sala de espera de la UDAVIT cuenta con asientos cómodos					
16	El área de atención legal cuenta con mobiliaria que le brinda comodidad mientras es atendido.					
17	Los ambientes de atención de la UDAVIT cuentan con una infraestructura moderna y segura.					
18	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia.					
19	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de la denuncia.					
20	Considera usted que la atención fue oportuna y satisfactoria.					

**Muchas gracias**

## Anexo 5: Certificados de validación de instrumentos

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3Si</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibilidad</b>							
1	El área de atención legal, incluida la sala de espera cuentan con instalaciones cómodas, ventiladas, iluminadas y limpias	X		X		X		
2	La UDAVIT cuenta con la instalación de unidades y materiales necesarios para la atención de víctimas de violencia sexual	X		X		X		
3	La UDAVIT cuenta con un personal que muestra cuidado en su aspecto personal	X		X		X		
4	El personal de la UDAVIT, se encuentra debidamente identificado con su fotocheck y chaleco de la institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La admisioncita brinda información clara sobre el servicio que ofrece la UDAVIT	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT desempeña un servicio preferencial a víctima de violencia sexual	X		X		X		
7	El personal de la UDAVIT cumple en atender de manera eficaz y cumpliendo con la atención en el área legal para cosas de violencia sexual	X		X		X		
8	El personal de la UDAVIT cumple con las condiciones de confidencialidad al atender su situación de violencia sexual	X		X		X		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área legal de la UDAVIT atiende de manera rápida su motivo de consulta	X		X		X		
11	La atención en el área legal es rápida y oportuna	X		X		X		
12	El personal de la UDAVIT, muestra disponibilidad en atender su demanda y absolver sus dudas.	X		X		X		
13	El personal de la UDAVIT, mostró una adecuada disposición para escuchar y comprender su situación de violencia sexual	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Durante la atención en el área legal se respeta su privacidad.	X		X		X		
15	El equipo de profesionales atiende de manera completa y eficiente el problema de violencia sexual que motiva su atención	X		X		X		
16	El profesional le brinda un tiempo para responder sus dudas o preguntas sobre la situación de violencia sexual	X		X		X		
17	Los profesionales que atienden su situación de violencia sexual, le inspiran confianza	X		X		X		

	<b>DIMENSION 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	El personal de la UDAVIT que lo atiende con un trato personalizado, amable, paciente y con respeto.	X		X		X	
19	El equipo de profesionales muestra interés en atender y solucionar su situación de violencia sexual	X		X		X	
20	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de la UDAVIT sobre los procedimientos que le realizarán sobre los casos de violación sexual	X		X		X	
21	El personal de la UDAVIT busca comprender sus necesidades, restablecer su estabilidad emocional y fortalecer sus recursos para hacer frente a su situación de violencia sexual	X		X		X	
22	El equipo de profesionales se preocupa porque usted comprenda el proceso que se realizara y las alternativas de solución a su situación de violencia	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

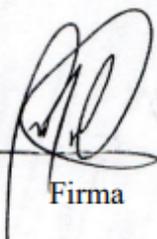
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3SI</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibilidad</b>							
1	El área de atención legal, incluida la sala de espera cuentan con instalaciones cómodas, ventiladas, iluminadas y limpias	X		X		X		
2	La UDAVIT cuenta con la instalación de unidades y materiales necesarios para la atención de víctimas de violencia sexual	X		X		X		
3	La UDAVIT cuenta con un personal que muestra cuidado en su aspecto personal	X		X		X		
4	El personal de la UDAVIT, se encuentra debidamente identificado con su fotocheck y chaleco de la institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: fiabilidad</b>							
5	La admisioncita brinda información clara sobre el servicio que ofrece la UDAVIT	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT desempeña un servicio preferencial a víctima de violencia sexual	X		X		X		
7	El personal de la UDAVIT cumple en atender de manera eficaz y cumpliendo con la atención en el área legal para cosas de violencia sexual	X		X		X		
8	El personal de la UDAVIT cumple con las condiciones de confidencialidad al atender su situación de violencia sexual	X		X		X		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
10	El personal del área legal de la UDAVIT atiende de manera rápida su motivo de consulta	X		X		X		
11	La atención en el área legal es rápida y oportuna	X		X		X		
12	El personal de la UDAVIT, muestra disponibilidad en atender su demanda y absolver sus dudas.	X		X		X		
13	El personal de la UDAVIT, mostró una adecuada disposición para escuchar y comprender su situación de violencia sexual	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>							
14	Durante la atención en el área legal se respeta su privacidad.	X		X		X		
15	El equipo de profesionales atiende de manera completa y eficiente el problema de violencia sexual que motiva su atención	X		X		X		
16	El profesional le brinda un tiempo para responder sus dudas o preguntas sobre la situación de violencia sexual	X		X		X		
17	Los profesionales que atienden su situación de violencia sexual, le inspiran confianza	X		X		X		

DIMENSION 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de la UDAVIT que lo atiende con un trato personalizado, amable, paciente y con respeto.	X		X		X	
19	El equipo de profesionales muestra interés en atender y solucionar su situación de violencia sexual	X		X		X	
20	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de la UDAVIT sobre los procedimientos que le realizarán sobre los casos de violación sexual	X		X		X	
21	El personal de la UDAVIT busca comprender sus necesidades, restablecer su estabilidad emocional y fortalecer sus recursos para hacer frente a su situación de violencia sexual	X		X		X	
22	El equipo de profesionales se preocupa porque usted comprenda el proceso que se realizara y las alternativas de solución a su situación de violencia	X		X		X	

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador..... Mg. Aparicio Alarcón José Rubén.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): ..... 23812449

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Noviembre del 2022



Firma del Juez Validador

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3Si</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibilidad</b>								
1	El área de atención legal, incluida la sala de espera cuentan con instalaciones cómodas, ventiladas, iluminadas y limpias	X		X		X		
2	La UDAVIT cuenta con la instalación de unidades y materiales necesarios para la atención de víctimas de violencia sexual	X		X		X		
3	La UDAVIT cuenta con un personal que muestra cuidado en su aspecto personal	X		X		X		
4	El personal de la UDAVIT, se encuentra debidamente identificado con su fotocheck y chaleco de la institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: fiabilidad</b>								
5	La admisioncita brinda información clara sobre el servicio que ofrece la UDAVIT	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT desempeña un servicio preferencial a víctima de violencia sexual	X		X		X		
7	El personal de la UDAVIT cumple en atender de manera eficaz y cumpliendo con la atención en el área legal para cosas de violencia sexual	X		X		X		
8	El personal de la UDAVIT cumple con las condiciones de confidencialidad al atender su situación de violencia sexual	X		X		X		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	El personal del área legal de la UDAVIT atiende de manera rápida su motivo de consulta	X		X		X		
11	La atención en el área legal es rápida y oportuna	X		X		X		
12	El personal de la UDAVIT, muestra disponibilidad en atender su demanda y absolver sus dudas.	X		X		X		
13	El personal de la UDAVIT, mostró una adecuada disposición para escuchar y comprender su situación de violencia sexual	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>								
14	Durante la atención en el área legal se respeta su privacidad.	X		X		X		
15	El equipo de profesionales atiende de manera completa y eficiente el problema de violencia sexual que motiva su atención	X		X		X		
16	El profesional le brinda un tiempo para responder sus dudas o preguntas sobre la situación de violencia sexual	X		X		X		
17	Los profesionales que atienden su situación de violencia sexual, le inspiran confianza	X		X		X		

	<b>DIMENSION 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	El personal de la UDAVIT que lo atiende con un trato personalizado, amable, paciente y con respeto.	X		X		X		
19	El equipo de profesionales muestra interés en atender y solucionar su situación de violencia sexual	X		X		X		
20	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de la UDAVIT sobre los procedimientos que le realizarán sobre los casos de violación sexual	X		X		X		
21	El personal de la UDAVIT busca comprender sus necesidades, restablecer su estabilidad emocional y fortalecer sus recursos para hacer frente a su situación de violencia sexual	X		X		X		
22	El equipo de profesionales se preocupa porque usted comprenda el proceso que se realizara y las alternativas de solución a su situación de violencia	X		X		X		

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_ Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador..... Mg. Calderón Riveros Zaily Katherine.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): ..... 45519959

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Noviembre del 2022



**Firma del Juez Validador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3Si</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La admisioncita de la UDAVIT, le da la bienvenida y se identifica correctamente.	X		Si		Si		
2	El personal de la UDAVIT le mostró un trato cordial y respetuoso, durante todo el proceso de atención.	X		X		X		
3	El personal de la UDAVIT, al momento de atenderlo le brinda información y muestra interés sobre su situación de violencia sexual.	X		X		X		
4	El profesional de la UDAVIT que le atiende, realiza una atención respetando su privacidad.	X		X		X		
5	El personal de la UDAVIT lo atiende cuidadosamente y tomando en cuenta su opinión.	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT atiende respetando la orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido es realizado en corto tiempo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	
8	Recibe información relevante en temas preventivo por parte del personal de la UDAVIT mientras espera ser atendido.	X		Si		Si		
9	El personal de la UDAVIT que lo atiende, lo ayudó en la búsqueda de alternativas de solución que logren su bienestar y seguridad, frente a los hechos denunciados.	X		X		X		
10	El personal de la UDAVIT realiza con usted un plan de seguridad para actuar ante futuras situaciones de peligro.	X		X		X		
11	El personal de la UDAVIT le otorga información necesaria, para que usted continúe con su proceso de denuncia.	X		X		X		
12	Usted logra comprender de manera eficiente las indicaciones que le brinda los profesionales del área legal.	X		X		X		
13	El profesional de la UDAVIT diseña e implementa estrategias para atender el riesgo detectado en su situación de violencia Sexual.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la UDAVT cumple adecuadamente su función.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	

15	La sala de espera de la UDAVIT cuenta con asientos cómodo.	X		Si		Si	
16	El área de atención legal cuenta con mobiliaria que le brinda comodidad mientras es atendido.	X		X		X	
17	Los ambientes de atención de la UDAVIT cuentan con una infraestructura moderna y segura.	X		X		X	
18	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia.	X		X		X	
19	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de la denuncia.	X		X		X	
20	Considera usted que la atención fue oportuna y satisfactoria.	X		X		X	
				X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

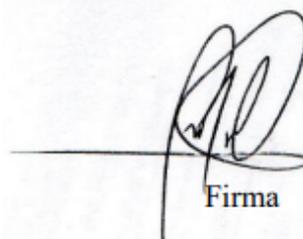
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3SI</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana</b>								
1	La admisioncita de la UDAVIT, le da la bienvenida y se identifica correctamente.	X		Si		Si		
2	El personal de la UDAVIT le mostró un trato cordial y respetuoso, durante todo el proceso de atención.	X		X		X		
3	El personal de la UDAVIT, al momento de atenderlo le brinda información y muestra interés sobre su situación de violencia sexual.	X		X		X		
4	El profesional de la UDAVIT que le atiende, realiza una atención respetando su privacidad.	X		X		X		
5	El personal de la UDAVIT lo atiende cuidadosamente y tomando en cuenta su opinión.	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT atiende respetando la orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido es realizado en corto tiempo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica</b>								
8	Recibe información relevante en temas preventivo por parte del personal de la UDAVIT mientras espera ser atendido.	X		Si		Si		
9	El personal de la UDAVIT que lo atiende, lo ayudó en la búsqueda de alternativas de solución que logren su bienestar y seguridad, frente a los hechos denunciados.	X		X		X		
10	El personal de la UDAVIT realiza con usted un plan de seguridad para actuar ante futuras situaciones de peligro.	X		X		X		
11	El personal de la UDAVIT le otorga información necesaria, para que usted continúe con su proceso de denuncia.	X		X		X		
12	Usted logra comprender de manera eficiente las indicaciones que le brinda los profesionales del área legal.	X		X		X		
13	El profesional de la UDAVIT diseña e implementa estrategias para atender el riesgo detectado en su situación de violencia Sexual.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la UDAVT cumple adecuadamente su función.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno		Si	No	X	No	X	No
15	La sala de espera de la UDAVIT cuenta con asientos cómodo.	X		Si		Si	
16	El área de atención legal cuenta con mobiliaria que le brinda comodidad mientras es atendido.	X		X		X	
17	Los ambientes de atención de la UDAVIT cuentan con una infraestructura moderna y segura.	X		X		X	
18	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia.	X		X		X	
19	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de la denuncia.	X		X		X	
20	Considera usted que la atención fue oportuna y satisfactoria.	X		X		X	
				X		X	

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) SATISFACCIÓN**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador..... Mg. Aparicio Alarcón José Rubén.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): ..... 23812449

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Noviembre del 2022



Firma del Juez Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3Si</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana</b>							
1	La admisioncita de la UDAVIT, le da la bienvenida y se identifica correctamente.	X		Si		Si		
2	El personal de la UDAVIT le mostró un trato cordial y respetuoso, durante todo el proceso de atención.	X		X		X		
3	El personal de la UDAVIT, al momento de atenderlo le brinda información y muestra interés sobre su situación de violencia sexual.	X		X		X		
4	El profesional de la UDAVIT que le atiende, realiza una atención respetando su privacidad.	X		X		X		
5	El personal de la UDAVIT lo atiende cuidadosamente y tomando en cuenta su opinión.	X		X		X		
6	El personal de la UDAVIT atiende respetando la orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido es realizado en corto tiempo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica</b>	Si	No	X	No	X	No	
8	Recibe información relevante en temas preventivo por parte del personal de la UDAVIT mientras espera ser atendido.	X		Si		Si		
9	El personal de la UDAVIT que lo atiende, lo ayudó en la búsqueda de alternativas de solución que logren su bienestar y seguridad, frente a los hechos denunciados.	X		X		X		
10	El personal de la UDAVIT realiza con usted un plan de seguridad para actuar ante futuras situaciones de peligro.	X		X		X		
11	El personal de la UDAVIT le otorga información necesaria, para que usted continúe con su proceso de denuncia.	X		X		X		
12	Usted logra comprender de manera eficiente las indicaciones que le brinda los profesionales del área legal.	X		X		X		
13	El profesional de la UDAVIT diseña e implementa estrategias para atender el riesgo detectado en su situación de violencia Sexual.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la UDAVT cumple adecuadamente su función.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno</b>	Si	No	X	No	X	No	

15	La sala de espera de la UDAVIT cuenta con asientos cómodo.	X		Si		Si	
16	El área de atención legal cuenta con mobiliaria que le brinda comodidad mientras es atendido.	X		X		X	
17	Los ambientes de atención de la UDAVIT cuentan con una infraestructura moderna y segura.	X		X		X	
18	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia.	X		X		X	
19	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de la denuncia.	X		X		X	
20	Considera usted que la atención fue oportuna y satisfactoria.	X		X		X	
				X		X	

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) SATISFACCIÓN**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_ Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador..... Mg. Calderón Riveros Zaily Katherine.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): ..... 45519959

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Noviembre del 2022



Firma del Juez Validador

## Anexo 6: Confiabilidad de la variable calidad de servicio

### Fiabilidad

#### Escala: Variable: Calidad de Servicio

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	22

## Anexo 7: Confiabilidad de la variable satisfacción

### Fiabilidad

#### Escala: Variable: Satisfacción

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

### Anexo 7: Base de datos de las variables

Calidad de servicio																					
Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4
2	5	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2
3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	2	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4
2	5	1	4	4	4	4	5	3	4	1	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Satisfacción																			
Satisfacción humana							Satisfacción técnica							Satisfacción del entorno					
P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42
5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3
3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3
3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3
2	2	2	2	2	5	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

*Coefficiente de correlación por rangos de Spearman*

Rangos	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Barrera, M. A. M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 100.