



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en
un centro integral de casos de violencia de la provincia de
Pacasmayo, 2023**

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

AUTORA:

Herrera Cholan, Rosa Angelica (orcid.org/0009-0004-7967-4899)

ASESORES:

Mgtr. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

Mgtr. Ventura Gonzales, Christian Ivan (orcid.org/0000-0002-2596-3538)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar, a DIOS por su amor infinito, por guiar e iluminar mi camino siempre, A mis queridos padres por su amor, apoyo y ayuda incondicional. A mis hermanos, a mis familiares por estar siempre a mi lado y en especial a mis dos grandes amores mis hijas, Mia y Valeria, quienes han sido mi principal motivación e inspiración para superarme cada día más en mi vida.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo, a los docentes de la escuela de postgrado, en especial a mis asesores de Tesis Murriel Santolalla Luis Alberto y Ventura González Christian Iván, quienes me apoyaron con un gran profesionalismo para culminar esta tesis. Agradezco de corazón a mis padres, a mis familiares, amigos y todas aquellas personas que de una forma u otra me apoyaron para culminar este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN ÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023", cuyo autor es HERRERA CHOLAN ROSA ANGELICA, 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.

TRUJILLO, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 14-07-2023 16:29:26

Código documento Trilce: TRI - 0591794





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HERRERA CHOLAN ROSA ANGELICA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023", 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico 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.

Nombres y Apellidos	Firma
HERRERA CHOLAN ROSA ANGELICA DNI: 44484209 ORCID: 0009-0004-7967-4899	Firmado electrónicamente por: RHERRERACH el 19- 09-2023 22:20:56

Código documento Trilce: INV - 1297546

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor(a)	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV RESULTADOS	16
V.DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1: Especialistas que evaluaron los instrumentos	13
Tabla 2: Prueba de confiabilidad	13
Tabla 3 Resultados variable calidad de atención	16
Tabla 4: Resultado dimensión elementos tangibles.....	16
Tabla 5: Resultado dimensión fiabilidad	16
Tabla 6: Resultado dimensión capacidad de respuesta	17
Tabla 7: Resultado dimensión seguridad	17
Tabla 8: Resultado dimensión empatía	18
Tabla 9: Resultado variable satisfacción de las usuarias	18
Tabla 10: Resultado dimensión desempeño percibido	18
Tabla 11: Resultado dimensión expectativas	19
Tabla 12: Resultado dimensión satisfacción general.....	19
Tabla 13: Prueba de correlación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias.....	20
Tabla 14: Correlación entre elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias.....	21
Tabla 15: Correlación entre confiabilidad y la satisfacción de las usuarias	21
Tabla 16: Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias.....	22
Tabla 17: Correlación entre seguridad y la satisfacción de las usuarias.....	23
Tabla 18: Correlación entre empatía y la satisfacción de las usuarias	24
Tabla 19: Correlación entre calidad de atención y el desempeño recibo de las usuarias.....	24
Tabla 20: Correlación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias.....	25
Tabla 21: Correlación entre calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias.....	26

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	11
---	----

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. La población fue de 380 mujeres con casos registrados en el centro y la muestra calculada fue de 191 usuarias. La encuesta y los cuestionarios fueron los instrumentos que permitieron evaluar ambas variables en estudio. Los hallazgos indicaron un nivel de correlación fuerte entre las variables evaluadas ($Rho = 0.801$), lo que significa que las usuarias no están satisfechas con la atención que le brinda el centro, principalmente porque perciben que no hay mucha empatía de parte del personal en la atención de sus casos que las usuarias reportan. Con este resultado se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó que la calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las usuarias ya que se demostró que la percepción de calidad de parte de las usuarias está relacionada con la atención y la empatía que reciben de parte de la institución.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuarias, violencia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users treated in a comprehensive center for cases of violence in the province of Pacasmayo, 2023. The research was of an applied type, with a quantitative approach, design non-experimental and correlational scope. The population was 380 women with cases registered in the center and the calculated sample was 191 users. The survey and the questionnaires were the instruments that allowed evaluating both variables under study. The findings indicated a strong level of correlation between the variables evaluated ($Rho = 0.801$), which means that the users are not satisfied with the care provided by the center, mainly because they perceive that there is not much empathy on the part of the staff in the center. care of their cases that the users report. With this result, the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted. It was concluded that the quality of care is significantly related to the satisfaction of the users since it was demonstrated that the perception of quality on the part of the users is related to the attention and empathy they receive from the institution.

Keywords: quality of care, satisfaction, users, violence

I. INTRODUCCIÓN

La violencia doméstica, sigue siendo un importante problema de salud y una violación de los derechos humanos (Organización Mundial de la Salud, 2021). La OMS indica que aproximadamente de 1 de cada 3 mujeres en el mundo sufrieron algún tipo de violencia física o sexual por parte de su pareja, y entre el 20 % y el 75 % de las mujeres experimentará al menos una violencia psicológica en su vida. La violencia doméstica afecta el aspecto físico, mental, sexual y reproductiva de las mujeres (Berg mann y Stockman, 2015). Un estudio reciente de 827 mujeres destacó que el 25,3 % de las mujeres que sufrían violencia doméstica reportaron un peor estado de salud mental (Sharma, et al., 2019).

En el Perú, según UN Women (2019), las formas de violencia contra la mujer son: Violencia física y/o sexual de pareja en el último año: 10.6%. Además, según el Banco Mundial (2018), una de cada tres mujeres en Perú probablemente sufrirá violencia física y/o sexual. La violencia contra las mujeres es uno de los casos con mayor ocurrencia en el Perú y ocurre en todas las regiones, niveles de ingresos, niveles de educación y grupos de edad. Las secuelas que producen estos casos son de largo alcance, incluyendo heridas físicas y psicológicas o incluso la muerte, así como amplios costos sociales y económicos.

Respecto a la institución sujeto de estudio, es un centro integral que está situado en la provincia de Pacasmayo y atiende de manera permanente a mujeres que han sufrido algún acto violento en todos sus aspectos, como: violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial. El proceso de atención se brinda las 24 horas del día, ya que los casos ocurren en cualquier momento y el objetivo de la institución es atender inmediatamente y registrar dichos casos para que se les brinde las garantías de seguridad y continúe su proceso. A pesar de que el centro viene operando en la provincia desde hace seis años, y haber atendido a 380 casos por año aproximadamente, a la fecha no se tiene una estadística de la percepción sobre la calidad de atención que reciben las usuarias, tampoco se conoce si las mujeres atendidas están realmente satisfechas con el servicio que reciben. Esto es una preocupación por parte del coordinador del centro, ya que es prioritario conocer la opinión de las mujeres atendidas para mejorar la atención, registro y derivación de todos los casos que se atienden, ya que estos aspectos son importantes para que la institución pueda seguir brindando una atención rápida y oportuna a esta población vulnerable.

Según el problema escrito, se plantea la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023?

El estudio tiene cuatro justificaciones y son: (1) Justificación Teórica, ya que se describen a nivel conceptual las variables relacionadas a la calidad de la atención y la satisfacción de las personas (mujeres) que permitirá que todo el personal que trabaja en la institución pueda adquirir nuevos conocimientos y mejorar los procesos de atención que brinda el centro integral. (2) Justificación Práctica, porque espera aportar información relevante para que el centro integral pueda brindar una atención de calidad y una orientación adecuada a todas las usuarias que diariamente llegan al centro integral para registrar sus respectivos casos. La (3) Justificación Metodológica, tiene sustento en el diseño y aplicación de instrumentos adecuados para encuestar a las usuarias y se puedan recoger sus opiniones sobre la atención y los servicios que actualmente se brinda a las mujeres con problemas de violencia. (4) Justificación Social, radica en la importancia de evaluar la percepción de la población usuaria sobre los servicios que ofrece el centro integral de casos de violencia, porque su público objetivo pertenece a una población vulnerable y requieren ser atendidas de manera rápida con un buen entendimiento de sus casos y con un buen soporte psicológico, social y legal.

El objetivo general se planteó: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Los objetivos específicos fueron: 1.-Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 2.-Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 3.-Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 4.- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 5.- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la

provincia de Pacasmayo, 2023. 6.-Determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 7.-Determinar la relación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 8.-Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Asimismo, la hipótesis general fue: H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Las hipótesis específicas fueron: 1.-Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 2.-Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 3.- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 4.- Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 5.-Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 6.-Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 7.- Existe una relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. 8.-Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron las siguientes investigaciones nacionales: Villanueva (2020), propuso identificar cómo se relacionan la calidad de atención de una institución asistencial de la mujer y la satisfacción de las mujeres que fueron atendidas. La investigación fue cuantitativa y correlacional. Formaron parte 26 mujeres con casos registrados. Las respuestas recogidas indicaron que, tanto la calidad de atención y la satisfacción de las mujeres atendidas están en un nivel medio del 35% y 34% respectivamente. El nivel de relación hallado fue alto, permitiendo concluir que las variables propuestas se relacionan fuertemente.

El trabajo de Valenzuela (2021) propuso revisar el proceso de atención y corroborar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en un CEM de la región Apurímac. La investigación fue cuantitativa y correlacional. En la recolección de información participaron 60 mujeres, quienes hicieron parte de la muestra y colaboraron con el registro de los cuestionarios. La empatía fue el factor o dimensión que obtuvo un menor valor, porque las encuestadas respondieron que no perciben comprensión por parte del personal de dicho centro. La conclusión fue que, la variable “calidad de atención” se relaciona positivamente con la “satisfacción” que actualmente presentan las usuarias que fueron atendidas en el establecimiento de apoyo.

Y la tesis de Rojas y Zúñiga (2021) buscaron hallar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las personas con casos registrados en la DEMUNA del Callao. El trabajo fue de tipo cuantitativo y no experimental. Se captó el apoyo de 192 personas con casos registrados para que participen en la encuesta aplicada. Los hallazgos revelaron que la rapidez en la atención es muy importante para el 55% de los encuestados y este aspecto no es bien percibido por los usuarios. Es por ello que su nivel de satisfacción es bajo en un 51% de las personas encuestadas. Finalmente se llegó a la conclusión que las variables tienen alta correlación con un indicador de 0.792.

Los antecedentes internacionales revisados fueron: García et al., (2021) quienes plantearon por objetivo analizar los factores más frecuentes que motivaron casos de la violencia a mujeres colombianas. Para entender mejor este problema, se revisaron casos de violencia contra la mujer, tanto en organismos internacionales como nacionales (de Colombia). Todos ellos señalan que es un derecho para las

mujeres vivir libre de todo tipo de maltrato o menoscabo de su integridad física, psicológica, sexual y todos los intentos que propicien daños o incluso la muerte. El estudio concluye que, no sólo se deben tener criterios básicos para evaluar las causas de la violencia, tanto en mujeres como en niñas, sino también debe abordarse otros temas como la educación en valores, capacitación en salud psicológica en las mujeres y un sistema integral de centros que asistan a la población con alta calidad en la atención para prevenir riesgos de violencia.

También la investigación de Medrano et al., (2017) evaluó al nivel en la calidad de atención que reciben las mujeres violentadas en México. Los datos indicaron que más del 55% de mujeres mexicanas fueron víctimas de violencia y el 88% de ellas no registraron sus denuncias antes las autoridades competentes. La conclusión que llegó el estudio fue que las entidades públicas no pueden mejorar sus servicios, ya que las denuncias no son registradas por las víctimas. Los clientes requieren que las instituciones refuercen sus campañas de denuncia y registro de casos de violencia, con un proceso sencillo y rápido, tratamientos psicológicos, tanto para casos de violencia como de violación sexual y servicios de consejería para todas las mujeres perjudicadas.

El estudio de Rivadeneira (2017) tuvo como objetivo analizar los casos de violencia en las mujeres de Bucaramanga (Colombia), para mejorar el proceso de atención. Participaron 30 mujeres con casos registrados. Se evaluó la situación actual del centro asistencial y se verificó que el servicio actual sólo llega hasta la emisión de un documento que sirve como certificado para que la agraviada pueda hacer una denuncia legal o pedir protección policial. La investigación halló que el estudio fue que la atención debe ser integral, desde el registro de los casos, hasta el análisis familiar para identificación de la causa de violencia y brindar apoyo y seguimiento para evitar que el acto se repita.

De los estudios previos se extrae que la violencia doméstica impacta la salud de las mujeres a través de vías directas (ejemplo: lesiones) e indirectas (como, por ejemplo: condiciones de salud que surgen de la exposición prolongada al estrés). Esto provoca complicaciones de salud a largo plazo incluso después de que la violencia haya cesado durante años. La violencia a menudo reduce las oportunidades de desarrollo personal, social y económico de las mujeres. Ante estos resultados, el gobierno debe adaptar las intervenciones específicas a

través de centros especiales de atención y disminuir drásticamente las estadísticas desfavorables hasta la fecha.

Las bases teóricas sobre la calidad de atención, Kotler y Keller (2016) la conceptualizan como la medida en que un servicio cumple con las necesidades del cliente. Parasuraman et al., (1985) definen la calidad del servicio como el nivel de comprensión de los requerimientos de los consumidores y el cumplimiento de sus expectativas. Para Kotler y Armstrong (2013), las empresas de servicios deben trabajar siempre por mejorar sus estándares de atención para seguir teniendo la preferencia de sus clientes.

En opinión de Lamb et al., (2017)., la calidad del servicio puede medirse únicamente por el servicio percibido por los clientes, independientemente del servicio esperado. Asimismo, señalan que la calidad del servicio es evaluada por el modelo SERVQUAL para obtener la información requerida, en este modelo de la calidad de servicio se suelen utilizar cuestionarios, entrevistas a grupos focales y entrevistas a ejecutivos.

Brindar servicios de alta calidad constituye una dirección estratégica importante para mantener la ventaja competitiva a través de la satisfacción del cliente. La premisa antes mencionada sugiere que las organizaciones deben tomar en consideración los requisitos de los clientes (como antecedentes de la satisfacción) e incorporarlos a su estrategia comercial (que operacionaliza la dirección estratégica) de manera consistente (Prentice et al., 2019).

La gestión de la calidad cultiva una mentalidad de brindar un buen servicio en el primer contacto con el cliente para cubrir todo lo que el cliente desea, mejorando la eficiencia en toda la organización. Para que las organizaciones desarrollen una planificación estratégica de servicios, es necesario avanzar en un marco de toma de decisiones que reconozca la importancia de los requisitos del cliente en la configuración de los estándares de calidad (Kamvysi et al., 2023).

Kotler y Keller (2016) recomiendan que las empresas evalúen las opiniones y referencias de sus consumidores para aplicar mejoras inmediatas y lanzar un mejor producto o servicio. Para estos efectos, las empresas necesitan un modelo integral capaz de hacer tangible y medible la percepción de los clientes sobre un servicio intangible que requiere un trabajo tan arduo y necesita fuertes

investigaciones teóricas y empíricas. Durante décadas de investigaciones en esta área, no existe una consistencia general en la literatura de marketing entre científicos para este modelo. Sin embargo, hay muchos modelos generados y utilizados en varias industrias de servicios, pero no hay un acuerdo general sobre el modelo específico introducido.

Ghotbabadi et al., (2015) detallan que los principales modelos de calidad de servicio más utilizados y con mayor aceptación son: Modelo Gronroos: afirmaba que las empresas deberían entender claramente las percepciones de los clientes y adaptar sus productos con la calidad que el cliente esperaba, si lograban esto, generarían una mayor satisfacción en sus clientes.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) basaron su teoría de lograr la calidad en los servicios, cumpliendo las siguientes brechas. Brecha 1: La diferencia entre las expectativas de los consumidores y las percepciones de la gerencia sobre las expectativas de los clientes. Brecha 2: La diferencia entre las percepciones de la gerencia sobre las expectativas de los consumidores y las especificaciones del servicio. Brecha 3: La diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio prestado. Brecha 4: La diferencia entre el servicio prestado y las comunicaciones externas a los clientes. Brecha 5: La diferencia entre las expectativas de los clientes y la percepción del servicio por parte de los consumidores. Esta brecha depende de cuatro brechas asociadas con la calidad del servicio entregado por parte del comercializador.

Modelo SERVPERF: En 1992, Cronin y Taylor realizaron modificaciones al modelo Servqual y se centraron en evaluar las opiniones de los consumidores sobre el servicio que recibieron en cada compra.

Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996) probaron un nuevo modelo para desarrollar dimensiones y construcción basado en SERVQUAL y SERVPERF. En este nuevo modelo sugirieron un modelo estructural jerárquico para la calidad del servicio basado en literatura previa con nivel de dimensión y subdimensión. En su modelo sugerido, introdujeron tres etapas; calidad del servicio (calidad del servicio minorista), dimensiones primarias (aspectos físicos, confiabilidad, interacción personal, resolución de problemas y política) y los subdimensiones para las tres dimensiones son apariencia y conveniencia para la dimensión del

aspecto físico, promesas y hacerlo bien para la dimensión de confiabilidad, Inspirando confianza y cortés/útil para la dimensión de interacción personal.

Kotler y Keller (2016) sugieren evaluar la calidad de servicio utilizando el cuestionario Servqual con cinco dimensiones: Elementos tangibles: que evalúa la opinión de los usuarios sobre el mobiliario y aspectos físicos de la entidad. Confiabilidad: es poder brindar la prestación del servicio de manera constante que permite ganar la confianza de los usuarios; Capacidad de respuesta: brindarle una experiencia y soporte consistente, con apoyo y ayuda cuando haga el servicio; Seguridad: permite evaluar si el servicio que entrega la institución genera seguridad a las usuarias. Empatía: permite evaluar si el personal de atención hace sentir valorados a todos los usuarios.

Ferrell y Hartline (2018) indican que altos niveles de satisfacción del cliente garantiza compras a largo plazo y te diferencia de la competencia. También le permite evitar las terribles consecuencias de una mala experiencia del cliente, como: pérdida de clientes y opiniones boca a boca negativas.

Para Morgeson et al., (2023), la satisfacción del cliente guarda relación con la satisfacción que alcanza el consumidor en su experiencia de compra, también toma en cuenta si la empresa/marca cumplió con sus expectativas y si el producto/servicio está muy cerca o alcanzó el ideal una vez que adquirió o consumió el producto/servicio.

Según Luo et al., (2023), entregar y mejorar los servicios de tránsito siguiendo las percepciones de los clientes y, por lo tanto, aprovechar su satisfacción con los servicios suele ser parte de la agenda central de cualquier organización. Por lo tanto, evaluar la satisfacción es vital para que las instituciones (privadas o públicas) aumenten el atractivo del público, construyan un sistema más receptivo y tomen decisiones informadas. Numerosas investigaciones se han esforzado por desarrollar o aplicar varios análisis de datos para identificar el atributo de servicio más influyente que afecta la satisfacción general de los usuarios.

Según Tiganis et al., (2023), la satisfacción de los clientes es un elemento crítico dentro de las estrategias comerciales que tiene impacto en la decisión de compra; ya que influye en la lealtad, el boca a boca y las intenciones de volver a comprar/revisitar; en consecuencia, puede tener un impacto en los indicadores

de ventas de las empresas. Hay varias formas de estudiar la satisfacción del cliente, incluida la disconformidad de las expectativas y el enfoque conductual.

En un contexto de modelado, la satisfacción del cliente se obtiene de las evaluaciones de los clientes de los principales elementos y atributos de una empresa o marca. De manera similar, la mayoría de los enfoques para las empresas o instituciones que brindan servicios evalúan a sus usuarios. Además, los atributos críticos del servicio son la comodidad, la accesibilidad, la variedad, los horarios de apertura, la disponibilidad, la limpieza, la información y el tiempo de espera (Yokoyama et al., 2022).

Tiganis et al., (2023), asumen que la satisfacción general del consumidor está basada en un conjunto de criterios, por ejemplo, atributos de productos y servicios. Más específicamente, el valor total o global atribuido a un bien o servicio por un cliente es la suma ponderada de los valores parciales de sus atributos. Las evaluaciones de los clientes sobre los atributos del producto y el servicio forman la línea de base para estudiar la satisfacción del cliente.

Según Reichheld (2006), las teorías sobre la satisfacción del cliente son: Teoría de la disonancia: Es la comparación que el usuario realiza cuando consume un producto y se da cuenta que no concuerda con sus expectativas previas. Esta situación genera un estado de disonancia o malestar psicológico.

Teoría del contraste: Esta teoría refiere que, si los servicios o productos no cubren los requerimientos de los clientes, estos exagerarán la diferencia percibida (Reichheld, 2006).

Teoría del nivel de comparación: Esta teoría señala que los consumidores realizan una comparación de los servicios que recibieron con otros productos existente en el mercado (Reichheld, 2006).

Teoría de la percepción del valor: La percepción del valor es una teoría popular sobre la satisfacción del cliente. Esto se puede ver claramente en muchos de los tipos de casos recurrentes, como los casos relacionados con el cambio de marca, los casos relacionados con el fracaso de los productos de prueba y los casos relacionados con la compra de servicios (Reichheld, 2006).

Teoría de la atribución: De acuerdo con esta teoría del modelo de satisfacción del cliente, las empresas analizan los motivos por los cuales sus consumidores

compran o consumen sus productos. De esta manera se atribuyen dichas razones (Reichheld, 2006).

Teoría de la equidad: Esta teoría es la idea de que los individuos requieren consistencia entre lo que se esperaba y lo que se experimentó. La consistencia entre ambos lados de esta ecuación es clave para brindarles a los clientes una experiencia positiva (Reichheld, 2006).

Teoría de la congruencia evaluativa: La teoría de la congruencia evaluativa (a veces abreviada como teoría EC) es un modelo de proceso dual de formación y cambio de actitudes. Además, explica la formación y el cambio de actitudes, aunque también tiene una aplicación más amplia (Reichheld, 2006).

Los autores Kotler y Armstrong (2013), basan la evaluación de la satisfacción en tres dimensiones: Calidad funcional: se evalúa cómo el cliente recibe el servicio; la naturaleza expresiva de la prestación del servicio (por ejemplo, cortesía, atención, prontitud). Calidad técnica; evalúa lo que el cliente recibe como resultado de las interacciones con la institución (ejemplo: conocimiento del proceso por parte del personal que atiende a las usuarias). Valor percibido: es cómo un cliente ve los beneficios y el valor de un producto; este valor puede ser cualquier cosa, como dinero ahorrado, mejor salud o una posición social más alta. Confianza: percepción de los usuarios que pueden contar con el apoyo de la institución y recibir un servicio de manera oportuna. Expectativa: mide que tan satisfechos están los clientes según el servicio recibido en relación con las expectativas que tuvieron previo al consumo del servicio.

Según Kotler y Armstrong (2013), Los clientes satisfechos y fieles son una importante palanca de crecimiento. Las investigaciones muestran una y otra vez que es de cinco a 25 veces más valioso mantener a sus clientes que adquirir nuevos. Según Bain & Co, los creadores de NPS, si la empresa logra retener a un 5% de sus clientes, produce un aumento del 25 % en su rentabilidad. Siempre se debe tratar de mantener a los clientes satisfechos para evitar que se agiten. Las empresas deben satisfacer a sus necesidades, resolver sus problemas y alentarlos. Esto no solo se refiere a su servicio al cliente: los clientes necesitan interacciones positivas con su producto, sitio web, tienda y cualquier otra cosa que proporcione. Los clientes insatisfechos se van en un santiamén, porque los clientes insatisfechos no dudarán en dejarlo por la competencia.

III. METODOLOGÍA

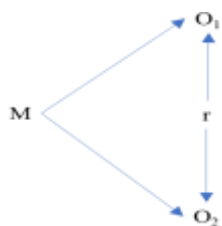
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada. Baena (2017), la investigación aplicada hace uso de conceptos teóricos validados para dar solución a problemas planteados en la sociedad o en el mundo empresarial. También presenta un enfoque cuantitativo, que es una investigación que basa sus resultados en cálculos estadísticos (Monroy y Nava, 2018).

El estudio tiene diseño no experimental, ya que este tipo de estudios no han sido afectados por alteración alguna y se han evaluado según el contexto donde se desarrolla el fenómeno a estudiar (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M: muestra.

O1: Observación calidad de atención.

O2: Observación de la satisfacción del usuario.

r: relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables planteadas en el proyecto fueron: “calidad de atención” y “satisfacción del usuario”

La calidad de atención se conceptualiza como la medida de cómo una institución presta sus servicios en comparación con las expectativas de usuarios/clientes (Kotler y Keller, 2016).

La satisfacción del usuario está referida a la medida agregada de las evaluaciones de los clientes de los principales elementos y atributos de una empresa o marca (Kotler y Armstrong, 2013).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

Monroy y Nava (2018), conceptualizan que la población es un conjunto de sujetos aptos para ser considerados dentro de la investigación.

La población tomada en cuenta serán 380 usuarias que fueron atendidas en el año 2022.

Muestra

Como la muestra es grande (>100), se utilizó la fórmula indicada:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Con ello, se obtuvo una muestra n=191 usuarias

Muestreo

El muestreo significa seleccionar a los individuos que tendrán participación en la investigación muestra (Monroy y Nava, 2018).

Para este caso el muestro fue probabilístico. El muestreo probabilístico es una lista real o hipotética de personas de las que extraerá su muestra (Monroy y Nava, 2018).

Criterio de Inclusión

El estudio incluyó a todas las mujeres que registraron casos de violencia e el año 2022, que provienen de todos los distritos de la provincia de Pacasmayo.

Criterio de Exclusión

Se excluyeron a las mujeres que no culminaron con el proceso, según su caso registrado; es decir, sólo registraron su caso y no retornaron más a la institución.

Unidad de Análisis

Todas las mujeres que registraron sus casos y que están domiciliadas en la provincia de Pacasmayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la Encuesta; que es una herramienta que permite obtener información sobre las percepciones de los individuos relacionados a una o más variables que el investigador propondrá evaluar (Hernández y Mendoza, 2018).

Los instrumentos que se utilizarán son los cuestionarios: el primero permitirá evaluar la calidad de atención y se utilizará el cuestionario SERVQUAL, que contiene 22 preguntas divididas en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para la variable satisfacción el usuario se utilizará un cuestionario con 15 preguntas divididas en tres dimensiones: Desempeño percibido, Expectativas y Satisfacción general.

Tabla 1

Especialistas que evaluaron los instrumentos

Nombre	Grado académico
Julia Otilia Sagastegui Cruz	Maestra
Juan Carlos Sevillano Gamboa	Maestro
María Eugenia Sánchez Alfaro	Maestra

Tabla 2

Prueba de confiabilidad

	Alfa de Cronbach
Calidad de atención	,957
Satisfacción de las usuarias	,934

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Confiabilidad del instrumento de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	191	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	191	100,0

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

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

Confiabilidad del instrumento de satisfacción de usuarias Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	191	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	191	100,0

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

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	15

3.5. Procedimientos

Al inicio el desarrollo del proyecto se ejecutaron las siguientes actividades: inicialmente se solicitó una reunión con el coordinador de la institución, para identificar la realidad problemática y poder plantear el título y los objetivos de la investigación.

En seguida, se plantearon tanto el título como los objetivos y de acuerdo a ello se investigó a cerca de los instrumentos más idóneos para la aplicación. También se identificó a la población y se realizaron los cálculos para obtener la muestra.

Luego se procederá a solicitar las autorizaciones al coordinador de la institución para poder aplicar los cuestionarios a las mujeres que registraron sus casos a la institución, con ello se obtendrán las respuestas de las usuarias y dicha data será analizada estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de obtener todas las respuestas a los cuestionarios de parte de las mujeres que conforman la muestra, se registrarán en un software estadístico para los cálculos respectivos.

Se considerará un análisis estadístico descriptivo, donde se identificarán los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Asimismo, se ejecutará un análisis estadístico inferencial, donde se obtendrán las pruebas de correlación entre las variables y dimensiones, según los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Vargas (2015), indica que los aspectos éticos que deben considerarse en la investigación científica son:

Justicia: en la presente investigación, todas las personas fueron elegidas bajo los mismos criterios de selección para participar del estudio.

Consentimiento informado: la investigadora comunicó oportunamente el objetivo del estudio a las jefaturas de la empresa y además a todas las mujeres que participarán de la investigación.

Resultados justos: los resultados detallados en la presente investigación son verídicos, ya que fueron obtenidos luego de aplicar los cuestionarios.

Reconocimiento de la autoría: la investigación citó correctamente a todos los autores e investigadores de los cuales se extrajeron conceptos e información que forman parte del marco teórico.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadísticos descriptivos

Tabla 3

Resultados variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	52.4
Medio	38	19.9
Alto	53	27.7
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que una gran cantidad de las usuarias (52.4%) no están satisfechas con la atención que les brinda el centro, principalmente porque perciben que no hay mucha empatía de parte del personal en la atención de sus casos que las usuarias reportan.

Tabla 4

Resultado dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	31.9
Medio	86	45.0
Alto	44	23.1
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que 86 usuarias (45%) no están satisfechas con las instalaciones del centro donde las atienden, porque indicaron que no cuenta con una infraestructura adecuada.

Tabla 5

Resultado dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	36.6
Medio	89	46.6
Alto	32	16.8
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 46.6% de las usuarias manifestaron que no confían en el servicio que les brinda el centro porque tiene la percepción que sólo registran sus casos y no le hace el seguimiento debido.

Tabla 6

Resultado dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	37.2
Medio	67	35.1
Alto	53	27.7
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 37.2% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la rapidez en la atención que les brinda el personal cuando llegan al centro a reportar sus casos.

Tabla 7

Resultado dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	38.7
Medio	62	32.5
Alto	55	28.8
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 38.7% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la seguridad que les brinda el centro luego de reportar sus casos, ya que temen que sufran algún otro tipo de maltrato por haber registrado su caso y no tener protección de parte de las autoridades competentes.

Tabla 8

Resultado dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	31.9
Medio	91	47.6
Alto	39	20.4
Total	191	99.9

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 47.6% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con el nivel de empatía del personal del centro con sus respectivos casos, porque perciben que sólo se limitan al registrar el caso y no hay una mayor comprensión de su situación.

Tabla 9

Resultado variable satisfacción de las usuarias

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	31.4
Medio	80	41.9
Alto	51	26.7
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 41.9% de las usuarias presenta un nivel regular de satisfacción, porque la atención en general del centro no está de acuerdo a lo que esperan, porque se trata de casos graves y ellas requieren una atención especial por parte del personal.

Tabla 10

Resultado dimensión desempeño percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	77	40.3
Medio	70	36.6
Alto	44	23.1
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 40.3% de las usuarias presenta un bajo nivel de satisfacción, porque la orientación que reciben al registrar sus casos no es clara y no es entendible para ellas, ya que el personal no utiliza un lenguaje claro para explicarles los siguientes pasos del proceso de cada uno de sus casos.

Tabla 11

Resultado dimensión expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	31.4
Medio	74	38.7
Alto	57	29.9
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 38.7% de las usuarias presenta un bajo nivel de satisfacción, porque percibieron que el centro no les brindó una solución como ellas lo esperaban y tampoco resolvieron todas sus dudas con respecto al proceso que continúa donde les brindaran garantías para su integridad.

Tabla 12

Resultado dimensión satisfacción general

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	58	30.4
Medio	86	45.0
Alto	47	24.6
Total	191	100.0

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia que el 45% de las usuarias presenta un bajo nivel de satisfacción, porque percibieron que el centro no les brindó una atención adecuada, ya que se trata de un caso grave y de urgencia, por ello no están satisfechas con la calidad del servicio que recibieron.

4.2. Resultados de la estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Tabla 13

Prueba de correlación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias

			Calidad de atención	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0,801**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coefficiente de correlación	0,801**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de 0.801, lo cual indica una correlación alta y positiva entre las variables evaluadas, con esto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, indica que las usuarias no están satisfechas con la atención que les brinda el centro, principalmente porque perciben que no hay mucha empatía de parte del personal en la atención de sus casos reportados.

Resultado para objetivo específico 1:

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las

usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 14

Correlación entre elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias

			Elementos tangibles	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0,758**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	0,758**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.758, lo cual denota una correlación alta y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 1. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 45% de las mujeres atendidas no están satisfechas con las instalaciones del centro, porque indicaron que no cuenta con una infraestructura adecuada.

Resultado para objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 15

Correlación entre confiabilidad y la satisfacción de las usuarias

			Fiabilidad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,487**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	0,487**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.487, lo cual denota una correlación media y positiva entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 2. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 46.6% de las usuarias manifestaron que no confían en el servicio que les brinda el centro porque tienen la percepción que sólo registran sus casos y no hacen el seguimiento debido.

Resultado para objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 16

Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman de	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0,377**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	0,377**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.377, lo cual denota una correlación baja y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 3. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 37.2% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la rapidez con la cual son atendidas por el personal cuando llegan al centro a reportar sus casos.

Resultado para objetivo específico 4:

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 17

Correlación entre seguridad y la satisfacción de las usuarias

			Seguridad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0,529**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	0,529**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.529, lo cual denota una correlación media y positiva entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 4. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 38.7% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la seguridad que les brinda el centro luego de reportar sus casos, ya que temen que sufran algún otro tipo de maltrato por haber registrado su caso y no tener protección de parte de las autoridades competentes.

Resultado para objetivo específico 5:

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 18

Correlación entre empatía y la satisfacción de las usuarias

			Empatía	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0,908**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	0,908**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.908, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 5. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 47.6% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con el nivel de empatía del personal del centro con sus respectivos casos, porque perciben que sólo se limitan al registrar el caso y no hay una mayor comprensión de su situación.

Resultado para objetivo específico 6:

Determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño recibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 19

Correlación entre calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias

			Calidad de atención	Desempeño recibo
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	0,687**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Desempeño percibido	Coeficiente de correlación	0,687**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.687, lo cual indica una correlación considerable y positiva entre la calidad de atención y el desempeño recibido de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 6. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 40.3% de las usuarias presentan un bajo nivel de satisfacción, porque no entienden de manera clara la explicación que les hacen el personal del centro, porque no utilizan un lenguaje claro para explicarles los siguientes pasos del proceso de cada uno de sus casos.

Resultado para objetivo específico 7:

Determinar la relación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 20

Correlación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias

		Calidad de atención		
				Expectativas
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	0,947**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Expectativas	Coeficiente de correlación	0,947**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.947, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 7. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 38.7% de las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la calidad de atención porque el centro no les brindó una solución como ellas lo esperaban y tampoco absolvieron

todas sus dudas con respecto al proceso que continúa y sobre las garantías para su integridad.

Resultado para objetivo específico 8:

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Tabla 21

Correlación entre calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias

			Calidad de atención	Satisfacción general
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	0,687**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	191	191
	Satisfacción general	Coeficiente de correlación	0,687**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	191	191

Nota: Estadísticos calculados en SPSS v25

Se aprecia un valor de correlación de 0.687, lo cual indica una correlación considerable y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias. Con ello se corroboró la hipótesis específica 8. Asimismo, dentro de los hallazgos se evidencia que el 45% de las usuarias no están satisfechas con la calidad de atención porque que el centro no les brindó una atención adecuada, ya que se trata de caso graves y urgentes, por ello no están satisfechas con la calidad del servicio que recibieron.

V. DISCUSIÓN

En propósito general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que la calidad del servicio puede medirse únicamente por el servicio percibido por los clientes, independientemente del servicio esperado. Asimismo, Kotler y Keller (2016) la conceptualizan como la medida en que un servicio cumple con las necesidades o expectativas del cliente. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas de servicios deben trabajar siempre por mejorar sus estándares de atención para seguir teniendo la preferencia de sus clientes.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.801, que significó una alta relación entre las variables “calidad de atención” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias no están satisfechas con la atención que les brinda el centro, principalmente porque perciben que no hay mucha empatía de parte del personal en la atención de sus casos que las usuarias reportan.

Este hallazgo es similar a la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.708 y donde las usuarias reclamaban una mayor empatía del personal para la atención de sus casos. También la investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.766 y donde las usuarias percibieron que no reciben un total apoyo de parte del personal de la institución. Este análisis demuestra que la percepción de calidad de parte de las usuarias está fuertemente relacionada con la atención y la empatía que recién de parte de las instituciones que atienden sus casos.

El objetivo específico 1.- Fue determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que las empresas deben asegurar mucho este aspecto tangible como, por ejemplo: estado de la infraestructura, equipos, el personal y los materiales de comunicación. Con ello se mejora el nivel de satisfacción de sus clientes. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que la tangibilidad es la parte física que el cliente ve directamente y debe estar acorde al servicio prestado. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las

empresas de servicios deben brindar confort y comodidad a los clientes o usuarios a través de instalaciones adecuadas.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.758, que significó una alta relación entre “elementos tangibles” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias atendidas no están satisfechas con las instalaciones del centro, porque indicaron que no cuenta con una infraestructura adecuada.

Este hallazgo es similar a la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.688 y donde las usuarias indicaron que las instalaciones de la institución son antiguas y no prestan garantía para un buen servicio. También la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.789 y donde las usuarias indicaron que la institución no tiene afiches o folletos de sus servicios. Este análisis demuestra que el servicio debe complementarse con una adecuada infraestructura y con información física (documentos, volantes, etc.) que detallen los servicios que brindan las instituciones de este tipo.

El objetivo específico 2.- Fue determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que las empresas deben asegurar el cumplimiento de sus compromisos y con lo prometido a sus clientes, para generar confianza y puedan volver comprar sus productos o servicios, con ello se mejora el nivel de satisfacción de sus clientes. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que la confiabilidad se logra brindando un excelente servicio desde la primera vez que el cliente llega a comprar o consumir un servicio. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas deben evitar cometer errores en sus productos o servicios para generar un nivel alto de confianza.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.487, que significó una relación media y positiva entre “fiabilidad” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias manifestaron que no confían en el servicio que les brinda el centro porque tiene la percepción que sólo registran sus casos y no le hace el seguimiento debido. Este hallazgo es similar a la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.767 y donde las usuarias indicaron que no tienen confianza en el apoyo que les puede brindar la institución. También la

investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.656 y donde las usuarias no tienen confianza en que la institución les solucionará el caso en su totalidad.

Este análisis demuestra que el personal debe tener una alta predisposición para que las usuarias confíen en el servicio que brinda el centro integral de casos de violencia.

El objetivo específico 3.-Fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que las empresas deben realizar ajustes en sus procesos para minimizar los tiempos de atención; es decir, ser rápidos. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que la rapidez es muy valorada por las personas porque atienden sus necesidades en el menor tiempo posible y eso las satisface positivamente. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas eliminen actividades que causen demora en su atención.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.377, que significó una relación baja entre “capacidad de respuesta” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias manifestaron que no está satisfechas con la rapidez con la cual las atiende el personal cuando llegan al centro a reportar sus casos. Este hallazgo es similar a la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.455 y donde las usuarias indicaron existe demoras para atenderlas. También la investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.522 y donde las usuarias manifestaron su descontento porque pasan varios minutos para que recién las atiendan.

Este análisis demuestra que el servicio debe ejecutarse sin demoras y con una rapidez adecuada para que las usuarias tengan confianza en el centro asistencial.

El objetivo específico 4.-Fue determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que las empresas deben brindar ambientes

seguros para la comercialización de sus productos. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que la seguridad brinda confianza a sus clientes y el resto de potenciales clientes. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas brinden seguridad a las personas dentro y fuera de sus instalaciones. A nivel de resultados se halló un indicador de 0.529, que significó una relación media entre “seguridad” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la rapidez con la cual las atiende el personal cuando llegan al centro a reportar sus casos. Este hallazgo es similar a la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.595 y donde las usuarias indicaron el local brinda las garantías en un nivel regular, porque no está en las mejores condiciones para que brinden el servicio. También la investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.542 y donde las usuarias manifestaron su descontento porque pasa varios minutos para que recién las atiendan.

Este análisis demuestra que el servicio debe brindarse en las mejores condiciones de infraestructura y de seguridad, tanto al interior de las instalaciones como fuera de ella.

El objetivo específico 5.-Fue determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que las empresas deben inculcar a todos sus trabajadores a brindar una atención amable y cordial. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que la empatía es tener una alta comprensión sobre las necesidades de los clientes. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas brinden escucha activa y comprendan la situación de sus clientes para atender mejor.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.908, que significó una alta relación entre “empatía” y “satisfacción de las usuarias”, que indica que las usuarias manifestaron que no están satisfechas con el nivel de empatía del personal del centro con sus respectivos casos, porque perciben que sólo se limitan al registrar el caso y no hay una mayor comprensión de su situación.

Este hallazgo es similar a la investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.789 y donde las usuarias indicaron que el personal no muestra

comprensión y se limitan a explicar el proceso de registro del caso. También la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.876 y donde las usuarias manifestaron su insatisfacción porque no percibieron empatía de parte del personal a pesar de ser personal femenino.

Este análisis demuestra que el servicio debe brindarse con un alto nivel de empatía, ya que se trata de casos graves donde las afectadas llegan con un estado anímico muy bajo.

El objetivo específico 6.- Fue determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) recomendaron que todo el personal debe atender de manera rápida y tener una comunicación clara sobre los productos y servicios que la empresa brinda a sus clientes. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que los clientes valoran mucha una atención personalizada y el esmero que le ponen para hacerlos sentir bien desde que llegan al establecimiento. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas capaciten constantemente a su personal para que aborden de manera proactiva la llegada del cliente a su local.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.687, que significó una relación considerable entre “calidad de atención” y “desempeño percibido” de las usuarias, que indica que las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la calidad de atención porque no entienden de manera clara la explicación que les hacen el personal del centro, porque no utilizan un lenguaje claro para explicarles los siguientes pasos del proceso de cada uno de sus casos.

Este hallazgo es similar a la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.623 y donde las usuarias indicaron que no entienden la explicación del personal porque utilizan unos términos que ellas desconocen. También la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.747 y donde las usuarias calificaron con bajo nivel la calidad de atención porque no atendieron todas sus dudas sobre los siguientes pasos en sus respectivos casos. Este análisis demuestra que la calidad de atención es calificada también por el nivel de claridad y el esfuerzo que realiza las empresas para ayudar a los usuarios con información sobre sus productos y servicios.

El objetivo específico 7.- Fue determinar la relación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que es vital que las empresas cumplan con todo lo que prometen, para que cubrir con todas las expectativas de sus consumidores. Asimismo, Kotler y Keller (2016) recomendaron que, cuando el servicio supera las expectativas de los clientes, la calificación sobre la calidad será positiva. También Kotler y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas se esfuercen por cumplir con los requisitos de sus clientes, tanto en sus productos como en sus servicios.

A nivel de resultados se halló un indicador de 0.947, que significó una relación considerable entre “calidad de atención” y las “expectativas” de las usuarias, que indica que las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la calidad de atención porque no les brindaron respuesta a sus consultas sobre sus procesos registrados.

Este hallazgo es similar a la investigación de Valenzuela (2021), que obtuvo un indicador de 0.734 y donde las usuarias indicaron que la calidad de atención fue baja porque la institución no le brindó garantías para su integridad. También la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.788 y donde las usuarias calificaron con bajo nivel la calidad de atención porque ellas esperaban que sus casos se solucionen en una sola visita, pero tuvieron que ir en reiteradas oportunidades.

Este análisis demuestra que las empresas deben cubrir y superar las expectativas que hayan generado en sus clientes o usuarios, para asegurar un alto nivel de satisfacción.

El objetivo específico 8.- Fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023. Sobre esta relación de variables, los autores Lamb et al., (2017) afirmaron que, si los productos o servicios no logran satisfacer las necesidades de los clientes, ellos calificaron a la calidad con un bajo nivel. Asimismo, Kotler y Keller (2016) recomendaron siempre tomar en cuenta las opiniones de sus clientes para ir mejorando constantemente sus productos o servicios y logren satisfacerlos. También Kotler

y Armstrong (2013), recomendaron que las empresas apliquen mejora continua a sus productos y también a sus servicios, de manera que cumplan con todos los requerimientos de sus clientes para elevar sus niveles e satisfacción general. A nivel de resultados se halló un indicador de 0.687, que significó una relación considerable entre “calidad de atención” y “satisfacción general” de las usuarias, que indica que las usuarias manifestaron que no están satisfechas con la calidad de atención porque no entienden de manera clara la explicación que les hacen el personal del centro, porque no utilizan un lenguaje claro para explicarles los siguientes pasos del proceso de cada uno de sus casos.

Este hallazgo es similar a la investigación de Villanueva (2020), que obtuvo un indicador de 0.658 y donde las usuarias indicaron que la calidad de atención fue baja porque el servicio que recibieron no cubrió totalmente lo que ellas esperaban respecto a sus casos. También la investigación de Rojas y Zúñiga (2021), que obtuvo un indicador de 0.611 y donde las usuarias calificaron con bajo nivel la calidad de atención porque perciben que realizan mucho papeleo administrativo y no tienen claro en qué momento se solucionará su caso.

Este análisis demuestra que, mientras las empresas mejoren de manera constante sus productos, servicios y procesos, lograrán un alto nivel de satisfacción en sus clientes

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.801 el cual denota una correlación de nivel alto.
- 2) Se concluye que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.758 el cual denota una correlación de nivel alto.
- 3) Se concluye que existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.487 el cual denota una correlación de nivel medio.
- 4) Se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.377 el cual denota una correlación de nivel baja.
- 5) Se concluye que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.529 el cual denota una correlación de nivel media.
- 6) Se concluye que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.908 el cual denota una correlación de nivel alta.
- 7) Se concluye que existe una relación significativa entre calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.687 el cual denota una correlación de nivel considerable.
- 8) Se concluye que existe una relación significativa entre calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.947 el cual denota una correlación de nivel alto.

- 9) Se concluye que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, corroborada por un indicador de 0.687 el cual denota una correlación de nivel alto.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la entidad, que capacite al personal en temas de atención al cliente, ya que son capacitados sólo en los procesos propios que ofrece la entidad para mejora dicha atención a las usuarias que diariamente llegan a registrar sus casos.
- 2) Se recomienda a la entidad, mejorar las instalaciones del centro ya que la percepción de las usuarias es que el local no es el adecuado.
- 3) Se recomienda a la entidad, informar de manera oportuna a las usuarias sobre el estado de sus casos para generar una mayor confianza en los servicios que brinda el centro.
- 4) Se recomienda a la entidad, atender con mayor rapidez las denuncias porque las usuarias indican que demoran al igual que otras instituciones públicas. El objetivo es cambiar esa percepción negativa.
- 5) Se recomienda a la entidad, brindar la seguridad que los casos ameritan, para que las mujeres estén seguras que no les pasará nada y no sufrirán ninguna represalia por parte de sus agresores.
- 6) Se recomienda a la entidad que capacite a su personal para que la atención sea más cordial, amable y personalizada; con ello mejorar el nivel de satisfacción de las mujeres afectadas.
- 7) Se recomienda a la entidad, que inculque a su personal a tener una mayor atención y compromiso con los casos de las usuarias para mejorar la percepción sobre el desempeño y esfuerzo de la institución por brindar una atención de calidad.
- 8) Se recomienda a la entidad, motivar a su personal a ser más proactivos con los casos, ya que todos los casos son por violencia y el proceso es similar en la mayoría de dichos casos. Con ello, se podrá superar las expectativas de las usuarias sobre el servicio brindado.
- 9) Se recomienda a la entidad, atender con rapidez los casos, comunicar los siguientes pasos de manera clara y apoyar a las usuarias en todo el proceso, para mejorar su nivel de satisfacción general con los servicios que brinda el centro.

REFERENCIAS

- Organización Mundial de la Salud (2021, marzo 21). Violence against women. Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Banco Mundial (2021, abril 13). Combating Gender-Based Violence in Peru: Increasing Awareness and Resources to Prevent Violence Against Women. World Bank. Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://www.worldbank.org/en/results/2021/04/13/combating-gender-based-violence-in-peru-increasing-awareness-and-resources-to-prevent-violence-against-women>
- Bergmann, J. N., & Stockman, J. K. (2015). How does intimate partner violence affect condom and oral contraceptive Use in the United States?: A systematic review of the literature. *Contraception*, 91(6), 438-455. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.contraception.2015.02.009>
- Carrasco, E. M., & Valdivieso, J. R. S. (2021). Estudio de las medidas de protección en los casos de Violencia contra la Mujer en el Primer Juzgado de Familia de Tarapoto 2017-2018. *Revista Científica Ratio Iure*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.51252/rcr.v1i2.200>
- CEPAL (2022, noviembre 24). ECLAC: At Least 4,473 Women Were Victims of Femicide in Latin America and the Caribbean in 2021. <https://www.cepal.org/en/pressreleases/eclac-least-4473-women-were-victims-femicide-latin-america-and-caribbean-2021>
- Fernández-Mendoza, G., Cruz-Montano, H., & Peña-Sánchez, R. (2017). Violencia contra la mujer: Conocimientos y actitudes de los profesionales de la salud ante un problema en ascenso. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 43(4), 347-348. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2016.04.012>
- Ferrell, O., & Hartline, M. D. (2018). Estrategia de marketing. Cengage Learning.
- Ferrer-Pérez, V. A., & Bosch-Fiol, E. (2019). Artículo Breve: El Género en el Análisis de la Violencia contra las Mujeres en la Pareja: de la “Ceguera” de Género a la

- Investigación Específica del Mismo. *Anuario de Psicología Jurídica*, 29(1), 69-76. <https://doi.org/10.5093/apj2019a3>
- García, E., Cardona, D., Tirado, A. F. (2021). La violencia contra las mujeres en Colombia, un desafío para la salud pública en cuanto a su prevención, atención y eliminación. *Revista CES Derecho*, 12(1), 167-175. <https://doi.org/10.21615/cesder.12.1.9>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. <https://hrmars.com/index.php/IJARBSS/article/view/1484/Service-Quality-Measurements-A-Review>
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
- Kamvysi, K., Andronikidis, A., Georgiou, A. C., & Gotzamani, K. (2023). A quality function deployment framework for service strategy planning. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103343. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103343>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11va Ed.). México: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de Marketing* (15va Ed.). México: Pearson.
- Lamb, C. W., McDaniel, C., Hair, J. F. (2017). Marketing: edición Latinoamérica. Cengage Learning.
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Lee, V.-H., & Ooi, K.-B. (2015). An SEM-artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*, 42(19), 6620-6634. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2015.04.043>
- Lila, M. (2010). Investigación e Intervención en Violencia contra la Mujer en las Relaciones de Pareja. *Psychosocial Intervention*, 19(2), 105-108.

- Lorente-Acosta, M. (2020). Violencia de género en tiempos de pandemia y confinamiento. *Revista Española de Medicina Legal*, 46(3), 139-145. <https://doi.org/10.1016/j.reml.2020.05.005>
- Luo, S., He, S. Y., Grant-Muller, S., & Song, L. (2023). Influential factors in customer satisfaction of transit services: Using crowdsourced data to capture the heterogeneity across individuals, space and time. *Transport Policy*, 131, 173-183. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.12.011>
- Medrano, A., Miranda, M., & Figueroa, V. M. (2017). Violencia de pareja contra las mujeres en México: Una mirada a la atención del sector salud desde una perspectiva interseccional. *Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.17583/generos.2017.2131>
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Sharma, U., & Fornell, C. (2023). The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A sample dataset and description. *Data in Brief*, 48, 109123. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109123>
- ONU Mujeres (2020). *La pandemia en la sombra: Violencia contra las mujeres durante el confinamiento*. Recuperado 22 de julio de 2023, de <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/violence-against-women-during-covid-19>
- Páez, P., & Mercedes, V. (2015). La violencia contra la mujer: Abordaje en profesionales de la Atención Primaria desde una perspectiva bioética. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 31(4), 0-0.
- Pajuelo, Y. M. C. (2020). Violencia familiar contra la mujer: Análisis desde un enfoque personalista. *Apuntes de Bioética*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.35383/apuntes.v3i2.494>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>

- Quispe Ilanzo, M. P., Curro Urbano, O. M., Cordova Delgado, M., Pastor Ramirez, N., Puza Mendoza, G. M., Oyola Garcia, A. E., Quispe Ilanzo, M. P., Curro Urbano, O. M., Cordova Delgado, M., Pastor Ramirez, N., Puza Mendoza, G. M., & Oyola Garcia, A. E. (2018). Violencia extrema contra la mujer y feminicidio en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 278-294.
- Reichheld, F. (2006). *The Ultimate Question: Driving Good Profits and True Growth*. Harvard Business School Press
- Rivadeneira, M. F. (2017). Violencia física contra la mujer: una propuesta de abordaje desde un servicio de salud. *Revista Cuidarte*, 8(2), 1656-1667. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v8i2.404>
- Roda, J. B, Del Castillo, M. C., Sandoval, J. L., Alatrística, M. del S., & Vela-Ruiz, J. M. (2022). Situación actual de la violencia contra la mujer: Evolución e impacto en Perú. *Revista Médica Basadrina*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.33326/26176068.2022.1.1519>
- Rojas, K. M., & Zuñiga, J. J. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao año 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81378>
- Saavedra, E. F. C., Trujillo, J. V. B., & Reyes, M. A. M. (2018). Violencia de género y autoestima de mujeres del centro poblado Huanja – Huaraz, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(2), Article 2. <https://doi.org/10.24265/horizmed 2018.v18n2.08>
- Sharma, K. K., Vatsa, M., Kalaivani, M., & Bhardwaj, D. (2019). Mental health effects of domestic violence against women in Delhi: A community-based study. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 8(7), 2522. https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_427_19
- Tiganis, A., Grigoroudis, E., & Chrysochou, P. (2023). Customer satisfaction in short food supply chains: A multiple criteria decision analysis approach. *Food Quality and Preference*, 104, 104750. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2022.104750>
- UN Women (2019). Perú. Prevalence Data on Different Forms of Violence against Women Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://evaw-global-database.unwomen.org/en/countries/americas/peru#1>

- Valenzuela Laime, V. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86395>
- Vargas, L. F. A. (2015). La ética de la investigación científica (con énfasis en las ciencias del movimiento humano). *Pensar en Movimiento: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 13(2), 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296867>
- Villanueva Cabañas, K. (2020). Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43284>
- Yokoyama, N., Azuma, N., & Kim, W. (2022). Moderating effect of customer's retail format perception on customer satisfaction formation: An empirical study of mini-supermarkets in an urban retail market setting. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66, 102935. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102935>

ANEXOS.

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología/Diseño
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Hipótesis General: H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023 H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Población y Muestra: Población: 380 usuarias Muestra: 191 usuarias</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	
	<p>Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023</p>	
	<p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023</p>	<p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	

<p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia del distrito de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023</p>	
<p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023</p>	
<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el desempeño percibido de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	
<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023</p>	<p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	
<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción general de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.</p>	

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición/conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención	La calidad de servicio se la puede definir como un resultado de la evaluación de cumplimiento realizada por el consumidor o cliente	Se aplicará un cuestionario SERVPERF con la finalidad de obtener información confiable sobre la eficiencia, equipamiento y estrategias; los cuales, me permitirán cumplir con los objetivos planteados.	Elementos tangibles	- Instalaciones modernas Materiales atractivos	Ordinal
			Confiabilidad	- Garantía Cumplimiento el servicio	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Rapidez - Disposición para ayudar Atención de consultas	Ordinal
			Seguridad	- Respaldo - Conocimiento de los servicios Seguridad en transacciones	Ordinal
			Empatía	- Atención individualizada Horario conveniente	Ordinal
Satisfacción de usuario	La satisfacción es el conjunto de sentimientos positivos o negativos que tiene un consumidor como consecuencia de comparar el valor percibido de un producto o servicio contra sus expectativas. Si el valor o experiencia no son iguales a sus expectativas, el cliente quedara insatisfecho; si son iguales a sus expectativas, se sentirá satisfecho; si exceden las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho (Kotler y Keller, 2016)	El Cuestionario de Satisfacción del cliente, intenta medir la percepción y expectativas del cliente con respecto al servicio a través de sus diferentes dimensiones. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.	Desempeño percibido	- Amabilidad - Confianza - Rapidez - Orientación	Ordinal
			Expectativas	- Cumplimiento de expectativas - Garantía - Servicio recibido Solución	Ordinal
			Satisfacción general	- Atención brindada - Calidad de servicio Satisfacción con el desempeño	Ordinal

Anexo 3: Instrumento Calidad de atención.

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Use las siguientes escalas:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

CALIDAD DE ATENCIÓN					
PREGUNTAS	ESCALAS				
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1) ¿La institución tiene infraestructura de apariencia moderna?					
2) ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?					
3) ¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra?					
4) ¿Los elementos materiales (folletos y similares) son visualmente atractivos?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5) ¿Cuándo la institución promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?					
6) ¿Cuándo tengo algún problema con el servicio, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?					
7) ¿La institución realiza bien el servicio la primera vez?					
8) ¿La institución concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9) ¿La institución brinda su servicio sin cometer errores?					
10) ¿El personal comunica a las usuarias cuando concluirá la realización del servicio?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11) ¿La institución y su personal ofrecen un servicio rápido?					
12) ¿La institución y su personal siempre están dispuestos a ayudar a las usuarias?					
13) ¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de las usuarias?					

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14) ¿El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarias?					
15) ¿Las usuarias se sienten seguros en el registro de sus casos con la institución?					
16) ¿El personal de la institución es siempre amable con las usuarias?					
17) ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias?					
18) ¿La institución le brinda atención individualizada?					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	1	2	3	4	5
19) ¿El horario de atención del servicio le resulta conveniente?					
20) ¿El personal se preocupa por los intereses de las usuarias?					
21) ¿El personal brinda atención personalizada a cada usuaria?					
22) ¿El personal comprende sus necesidades específicas?					

ANEXO 4: Instrumento Satisfacción de usuario

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Use las siguientes escalas:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
PREGUNTAS	ESCALAS				
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO PERCIBIDO	1	2	3	4	5
1) ¿Existe amabilidad y confianza con el personal que los atiende?					
2) ¿Existe rapidez en la atención?					
3) ¿Está satisfecha con la orientación que le brinda los empleados?					
4) ¿Los tiempos de espera para ser atendidos son adecuados?					
5) ¿Nuestro personal conoce todo el proceso para atenderla?					
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
6) ¿Nuestro servicio y atención cumple con sus expectativas?					
7) ¿Considera que la institución le brindó un servicio de garantía?					
8) ¿Superamos sus expectativas con el servicio brindado?					
9) ¿Brindamos solución adecuada a sus consultas y dudas?					
10) ¿Cubrimos la calidad de solución entregada?					
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
11) ¿Se siente satisfecha con la atención que le brindamos?					
12) ¿Está satisfecha con la calidad del servicio que la brindamos?					
13) ¿Considera que la atención fue adecuada?					
14) ¿Está satisfecha por el desempeño del personal?					
15) ¿Está satisfecha con la institución en general?					

ANEXO 5:

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	MARIA EUGENIA SANCHEZ ALFARO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala :(Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autor:	Parasuraman, Zeithami y Berry
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la calidad de atención que brinda un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo

4. Soporte teórico:

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Elementos tangibles	Evalúa a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.
Ordinal	Confiabilidad	Es poder brindar la prestación del servicio de manera constante que permite ganar la confianza de los usuarios
Ordinal	Capacidad de respuesta	Brindarle una experiencia y soporte consistente, con apoyo y ayuda cuando haga el servicio
Ordinal	Seguridad	Permite evaluar si el servicio que entrega la institución genera seguridad a las usuarias
Ordinal	Empatía	Permite evaluar si el personal de atención hace sentir valorados a todos los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Atención (Modelo Servqual. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

• Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: **Elementos Tangibles**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre los elementos físicos que cuenta el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones modernas	¿La institución tiene infraestructura de apariencia moderna? ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra? ¿Los elementos materiales (folletos y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Confiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre la confiabilidad que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía	¿Cuándo la institución promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? ¿Cuándo tengo algún problema con el servicio, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo? ¿La institución realiza bien el servicio la primera vez?	4	4	4	
Cumplimiento el servicio	¿La institución concluye el servicio en el tiempo prometido? ¿La institución brinda su servicio sin cometer errores? ¿El personal comunica a las usuarias cuando concluirá	4	4	4	

la realización del servicio?				
------------------------------	--	--	--	--

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre la capacidad de respuesta que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo,2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿La institución y su personal ofrecen un servicio rápido?	4	4	4	
Disposición para ayudar	¿La institución y su personal siempre están dispuestos a ayudar a las usuarias	4	4	4	
Atención de consultas	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de las usuarias	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre la seguridad que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo,2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respaldo	¿El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarias? ¿Las usuarias se sienten seguros en el registro de sus casos con la institución? ¿El personal de la institución es siempre amable con las usuarias?	4	4	4	

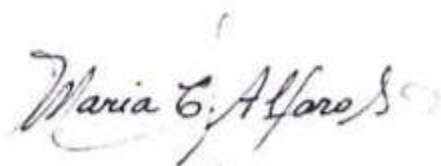
Conocimiento de los servicios	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	
Seguridad en transacciones	¿La institución le brinda atención individualizada?	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la empatía que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario conveniente	¿El horario de atención del servicio le resulta conveniente?	4	4	4	
Atención individualizada	¿El personal se preocupa por los intereses de las usuarias? ¿El personal brinda atención personalizada a cada usuaria? ¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 31676901

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

• **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	MARIA EUGENIA SANCHEZ ALFARO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

• **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

• **Datos de la escala:** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de Usuario
Autor:	Kotler y Armstrong
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica,
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la satisfacción de las usuarias que registran sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo

- **Soporte teórico:**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Desempeño percibido	El cual está referido al desempeño que el cliente percibe posterior a la adquisición del producto.
Ordinal	Expectativas	La cual refiere a una esperanza con la que el cliente cuenta para conseguir algo.
Ordinal	Satisfacción general	Representada en uno de estos tres niveles – insatisfacción – satisfacción – complacencia

- **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: **Desempeño Recibido**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre el desempeño en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿Existe amabilidad y confianza con el personal que los atiende? ¿Existe rapidez en la atención?	4	4	4	
Confianza	¿Está satisfecha con la orientación que le brinda los empleados?	4	4	4	
Rapidez	¿Los tiempos de espera para ser atendidos son adecuados?	4	4	4	
Orientación	¿Nuestro personal conoce todo el proceso para atenderla?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Expectativas**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre las expectativas que fueron cubiertas en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	¿Nuestro servicio y atención cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Garantía	¿Considera que la institución le brindó un servicio de garantía?	4	4	4	

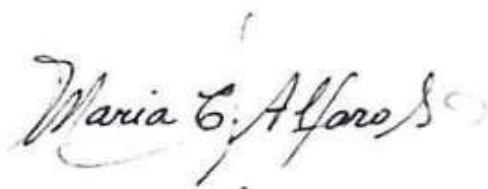
Conocimiento de los servicios	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	
Seguridad en transacciones	¿La institución le brinda atención individualizada?	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la empatía que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario conveniente	¿El horario de atención del servicio le resulta conveniente?	4	4	4	
Atención individualizada	¿El personal se preocupa por los intereses de las usuarias? ¿El personal brinda atención personalizada a cada usuaria? ¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 31676901

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JUAN CARLOS SEVILLANO GAMBOA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN, ECONOMÍA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autor:	Parasuraman, Zeithami y Berry
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional

Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la calidad de atención que brinda un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo
----------------	---

4. Soporte teórico:

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Elementos tangibles	Evalúa a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.
Ordinal	Confiabilidad	Es poder brindar la prestación del servicio de manera constante que permite ganar la confianza de los usuarios
Ordinal	Capacidad de respuesta	Brindarle una experiencia y soporte consistente, con apoyo y ayuda cuando haga el servicio
Ordinal	Seguridad	Permite evaluar si el servicio que entrega la institución genera seguridad a las usuarias
Ordinal	Empatía	Permite evaluar si el personal de atención hace sentir valorados a todos los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Atención (Modelo Servqual). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

• **Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: **Elementos Tangibles**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre los elementos físicos que cuenta el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones modernas	¿La institución tiene infraestructura de apariencia moderna? ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra? ¿Los elementos materiales (folletos y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Confiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la confiabilidad que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía	¿Cuándo la institución promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? ¿Cuándo tengo algún problema con el servicio, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo? ¿La institución realiza bien el servicio la primera vez?	4	4	4	
Cumplimiento	¿La institución concluye el servicio en el tiempo	4	4	4	

el servicio	prometido? ¿La institución brinda su servicio sin cometer errores? ¿El personal comunica a las usuarias cuando concluirá la realización del servicio?				
-------------	---	--	--	--	--

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la capacidad de respuesta que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿La institución y su personal ofrecen un servicio rápido?	4	4	4	
Disposición para ayudar	¿La institución y su personal siempre están dispuestos a ayudar a las usuarias?	4	4	4	
Atención de consultas	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la seguridad que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respaldo	¿El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarias? ¿Las usuarias se sienten seguros en el registro de sus casos con la institución? ¿El personal de la institución es siempre amable	4	4	4	

	con las usuarias?				
Conocimiento de los servicios	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	
Seguridad en transacciones	¿La institución le brinda atención individualizada?	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la empatía que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario conveniente	¿El horario de atención del servicio le resulta conveniente?	4	4	4	
Atención individualizada	¿El personal se preocupa por los intereses de las usuarias ¿El personal brinda atención personalizada a cada usuaria? ¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 18227210

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JUAN CARLOS SEVILLANO GAMBOA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN, ECONOMÍA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3- Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de Usuario
Autor:	Kotler y Armstrong
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional

Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la satisfacción de las usuarias que registran sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo
----------------	--

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Desempeño percibido	El cual está referido al desempeño que el cliente percibe posterior a la adquisición del producto.
Ordinal	Expectativas	La cual refiere a una esperanza con la que el cliente cuenta para conseguir algo.
Ordinal	Satisfacción general	Representada en uno de estos tres niveles – insatisfacción – satisfacción – complacencia.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

• **Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: **Desempeño Recibido**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre el desempeño en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿Existe amabilidad y confianza con el personal que los atiende? ¿Existe rapidez en la atención?	4	4	4	
Confianza	¿Está satisfecha con la orientación que le brinda los empleados?	4	4	4	
Rapidez	¿Los tiempos de espera para ser atendidos son adecuados?	4	4	4	
Orientación	¿Nuestro personal conoce todo el proceso para atenderla?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Expectativas**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre las expectativas que fueron cubiertas en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	¿Nuestro servicio y atención cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Garantía	¿Considera que la institución le brindó un servicio de garantía?	4	4	4	

Servicio recibido	¿Superamos sus expectativas con el servicio brindado ¿Brindamos solución adecuada a sus consultas y dudas?	4	4	4	
Solución	¿Cubrimos la calidad de solución entregada?	4	4	4	

Tercera dimensión: **Satisfacción General**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre las expectativas que fueron cubiertas en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención brindada	¿Se siente satisfecha con la atención que le brindamos ¿Está satisfecha con la calidad del servicio que le brindamos?	4	4	4	
Calidad de servicio	¿Considera que la atención fue adecuada?	4	4	4	
Satisfacción con el desempeño	¿Está satisfecha por el desempeño del personal ¿Está satisfecha con la institución en general?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 18227210

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN, EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala : (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autor:	Parasuraman, Zeithami y Berry
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional

Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la calidad de atención que brinda un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo
----------------	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Elementos tangibles	Evalúa a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.
Ordinal	Confiabilidad	Es poder brindar la prestación del servicio de manera constante que permite ganar la confianza de los usuarios
Ordinal	Capacidad de respuesta	Brindarle una experiencia y soporte consistente, con apoyo y ayuda cuando haga el servicio
Ordinal	Seguridad	Permite evaluar si el servicio que entrega la institución genera seguridad a las usuarias
Ordinal	Empatía	Permite evaluar si el personal de atención hace sentir valorados a todos los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Atención (Modelo Servqual). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

• **Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: **Elementos Tangibles**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre los elementos físicos que cuenta el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones modernas	¿La institución tiene infraestructura de apariencia moderna? ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra? ¿Los elementos materiales (folletos y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Confiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la confiabilidad que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía	¿Cuándo la institución promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? ¿Cuándo tengo algún problema con el servicio, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo? ¿La institución realiza bien el servicio la primera vez?	4	4	4	

Cumplimiento el servicio	¿La institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	
	¿La institución brinda su servicio sin cometer errores?				
	¿El personal comunica a las usuarias cuando concluirá la realización del servicio?				

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la capacidad de respuesta que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿La institución y su personal ofrecen un servicio rápido?	4	4	4	
Disposición para ayudar	¿La institución y su personal siempre están dispuestos a ayudar a las usuarias?	4	4	4	
Atención de consultas	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la seguridad que le brinda el centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respaldo	¿El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarias? ¿Las usuarias se sienten seguros en el registro de	4	4	4	

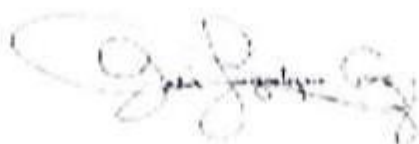
	sus casos con la institución? ¿El personal de la institución es siempre amable con las usuarias?				
Conocimiento de los servicios	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las usuarias?	4	4	4	
Seguridad en transacciones	¿La institución le brinda atención individualizada?	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

Objetivos de la Dimensión: medir la percepción de las usuarias sobre la empatía que le brinda el personal del centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario conveniente	¿El horario de atención del servicio le resulta conveniente?	4	4	4	
Atención individualizada	¿El personal se preocupa por los intereses de las usuarias? ¿El personal brinda atención personalizada a cada usuaria? ¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 17925333

Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN, EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de Usuario
Autor:	Kotler y Armstrong
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Herrera Cholán, Rosa Angélica
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Institucional

Significación:	El objetivo de la medición es evaluar la percepción sobre la satisfacción de las usuarias que registran sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo
----------------	--

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Desempeño percibido	El cual está referido al desempeño que el cliente percibe posterior a la adquisición del producto.
Ordinal	Expectativas	La cual refiere a una esperanza con la que el cliente cuenta para conseguir algo.
Ordinal	Satisfacción general	Representada en uno de estos tres niveles – insatisfacción – satisfacción – complacencia.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

• **Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: **Desempeño Recibido**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre el desempeño en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿Existe amabilidad y confianza con el personal que los atiende? ¿Existe rapidez en la atención?	4	4	4	
Confianza	¿Está satisfecha con la orientación que le brinda los empleados?	4	4	4	
Rapidez	¿Los tiempos de espera para ser atendidos son adecuados?	4	4	4	
Orientación	¿Nuestro personal conoce todo el proceso para atenderla?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Expectativas**

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre las expectativas que fueron cubiertas en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	¿Nuestro servicio y atención cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Garantía	¿Considera que la institución le brindó un servicio de garantía?	4	4	4	

Servicio recibido	¿Superamos sus expectativas con el servicio brindado ¿Brindamos solución adecuada a sus consultas y dudas?	4	4	4	
Solución	¿Cubrimos la calidad de solución entregada?	4	4	4	

Tercera dimensión: Satisfacción General

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de las usuarias sobre las expectativas que fueron cubiertas en la atención de sus casos en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención brindada	¿Se siente satisfecha con la atención que le brindamos? ¿Está satisfecha con la calidad del servicio que le brindamos?	4	4	4	
Calidad de servicio	¿Considera que la atención fue adecuada?	4	4	4	
Satisfacción con el desempeño	¿Está satisfecha por el desempeño del personal ¿Está satisfecha con la institución en general?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 17925333

ANEXO 7: Base de datos de la entrevista

Muestra	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																				Total Calidad de Atención	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS															Total Satisfacción										
	Dimensión Elementos Tangibles					Dimensión Fiabilidad					Dimensión Capacidad de Respuesta				Dimensión Capacidad de Respuesta							Dimensión Empatía					Dimensión Desempeño Recibido					Dimensión Expectativas						Dimensión Satisfacción General									
	C1	C2	C3	C4	Tangibles	C5	C6	C7	C8	C9	C10	Fiabilidad	C11	C12	C13	Respuesta	C14	C15	C16	C17		C18	Seguridad	C19	C20	C21	C22	Empatía	S1	S2	S3	S4	S5	Desempeño	S6	S7		S8	S9	S10	Expectativas	S11	S12	S13	S14	S15	Satisf_general
1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	6	1	2	2	5	3	3	3	2	2	13	2	1	2	1	6	35	1	1	4	1	1	8	1	1	3	2	2	9	2	1	2	1	2	8	25	
2	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6	26	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	27	
3	1	4	4	5	14	4	5	4	4	5	26	1	5	3	9	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	17	86	3	4	4	5	4	20	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
4	2	3	4	4	13	4	4	3	4	4	24	2	1	5	8	4	1	4	4	3	16	2	4	5	4	15	76	4	2	3	4	3	16	3	4	4	1	4	16	2	3	3	4	3	15	47	
5	2	4	4	4	14	5	3	4	2	4	3	21	4	4	3	11	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	15	79	4	2	3	4	4	17	4	5	3	3	4	19	4	4	3	4	4	19	55
6	2	3	2	3	10	4	2	2	3	4	5	20	5	3	2	10	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	8	66	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	33
7	2	4	4	4	14	4	4	4	3	4	3	22	3	2	2	7	2	2	3	4	2	13	2	2	4	4	12	68	2	2	2	4	2	12	2	4	4	4	2	16	2	3	2	2	2	11	39
8	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
9	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
10	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
11	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
12	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
13	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
14	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
15	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
16	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
17	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
18	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
19	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
20	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
21	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
22	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
23	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
24	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
25	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
26	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
27	2	1	1	4	8	3	2	1	2	3	2	13	1	2	4	7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	50	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	1	10	35
28	2	2	3	4	11	4	3	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	1	1	2	12	2	2	2	8	66	1	1	2	3	3	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	38		
29	3	2	5	5	15	5	4	3	4	4	24	2	2	3	7	3	3	4	5	5	20	5	4	4	4	17	83	5	5	4	5	3	22	3	4	4	4	4	19	1	1	1	1	2	6	47	
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
31	3	4	4	3	14	3	3	3	4	4	21	4	4	5	13	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	17	84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
32	3	3	5	5	16	5	2	2	4	5	4	22	2	2	3	7	3	1	3	3	2	12	2	2	4	12	69	1	1	3	2	2	9	3	4	4	4	4	19	2	2	2	4	4	14	42	
33	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	9	3	3	2	2	2	12	2	2	3	2	9	66	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	39
34	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
35	3	2	2	5	12	5	1	1	3	5	5	20	3	2	5	10	3	1	3	5	1	13	3	3	1	1	8	63	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	5	14	3	3	5	5	1	17	44
36	3	2	2	5	12	5	1	1	3	5	5	20	3	2	5	10	3	1	3	5	1	13	3	3	1	1	8	63	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	5	14	3	3	5	5	1	17	44
37	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	87	3	3	5	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	1	3	3	15	56	
38	3	3	3	4	13	3	3	2	3	4	3	18	3	2	5	10	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	10	64	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	2	1	2	3	3	11	41
39	3	3	3	4	13	3	3	2	3	4	3	18	3	2	5	10	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	10	64	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	2	1	2	3	3	11	41
40	3	3	3	4	13	3	3																																								

42	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
43	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
44	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
45	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
46	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
47	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
48	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
49	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
50	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
51	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
52	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
53	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
54	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
55	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
56	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
57	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
58	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
59	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
60	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
61	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
62	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
63	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
64	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
65	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
66	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
67	3 3 3 4	13 3 3 2 3 4 3	18 3 2 5	10 3 2 3 3 2	13 2 2 3 3	10	64 4 3 3 3 3	16 3 2 3 3 3	14 2 1 2 3 3	11	41
68	4 2 3 4	13 4 4 1 3 5 4	21 2 3 5	10 2 3 4 2 2	13 2 4 4 4	14	71 3 2 4 3 3	15 3 2 3 1 1	10 2 3 3 3 3	14	39
69	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4	12 3 4 4 4 4	19 4 4 4 4	16	87 3 4 4 4 4	19 4 4 3 4 4	19 4 3 3 3 3	16	54
70	4 4 4 4	16 4 4 4 3 4 4	23 3 4 4	11 4 3 4 4 3	18 4 3 4 4	15	83 3 3 4 4 4	18 3 4 4 4 4	19 4 4 3 4 4	19	56
71	4 5 5 5	19 5 5 5 5 5 5	30 5 4 5	14 5 5 5 5 5	25 5 5 5 5	20	108 5 5 5 5 5	25 5 4 5 5 4	23 5 5 5 5 5	25	73
72	4 5 5 5	19 5 4 3 5 5 4	26 3 4 5	12 4 1 5 5 2	17 4 4 5 5	18	92 2 3 5 4 5	19 3 5 5 3 4	20 4 3 2 4 3	16	55
73	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 3 5 2	10 5 5 4 4 4	22 5 4 4 5	18	90 5 4 4 4 4	21 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	61
74	4 4 4 4	16 4 4 3 3 4 3	21 2 4 4	10 3 2 2 2 2	11 2 3 3 3	11	69 2 2 3 4 4	15 3 4 4 4 4	19 2 2 2 4 2	12	46
75	4 5 5 5	19 5 4 2 5 5 5	26 3 4 4	11 4 3 4 4 4	19 3 3 3 5	14	89 3 3 3 2 2	13 3 4 4 4 4	19 3 3 3 3 3	15	47
76	4 5 5 5	19 4 2 2 2 2 2	14 2 2 2	6 2 2 2 2 2	10 4 3 2 2	11	60 2 2 2 2 2	10 2 2 2 2 2	10 5 5 5 5 5	25	45
77	4 4 4 4	16 3 3 1 3 4 3	17 2 4 4	10 2 2 2 2 2	10 2 4 4 4	14	67 2 2 2 3 3	12 3 3 3 3 2	14 2 4 3 4 3	16	42
78	4 3 3 4	14 2 2 3 4 4 4	19 3 2 2	7 2 2 3 3 4	14 4 3 3 4	14	68 2 2 3 4 4	15 4 4 4 4 3	19 4 4 4 3 4	19	53
79	4 4 3 4	15 4 2 2 3 3 3	17 2 3 3	8 3 2 2 2 2	11 2 2 4 4	12	63 2 2 3 5 4	16 2 4 4 3 3	16 3 2 3 3 4	15	47
80	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4	12 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4	16	88 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	60
81	4 4 4 4	16 4 2 2 2 2 2	14 4 4 4	12 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4	16	78 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	60
82	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4	12 4 2 4 4 4	18 4 4 4 4	16	86 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	60
83	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4	12 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4	16	88 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	60
84	4 3 3 3	13 3 4 4 4 4 4	23 2 2 5	9 2 2 4 4 4	16 3 4 3 4	14	75 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	60
85	4 3 2 4	13 3 3 4 4 3 4	21 4 3 4	11 4 4 4 5 5	22 4 4 4 4	16	83 5 3 3 4 4	19 4 4 4 4 4	20 4 3 4 4 4	19	58
86	4 4 5 5	18 5 5 4 2 5 5	26 5 4 5	14 4 1 2 4 4	15 4 2 5 4	15	88 2 2 2 4 2	12 3 4 5 3 5	20 2 2 2 2 4	12	44
87	4 4 4 4	16 4 4 4 4 4 4	24 2 2 3	7 2 2 2 2 3	11 2 2 2 2	8	66 2 2 3 3 3	13 2 2 4 3 4	15 4 4 4 4 4	20	48
88	4 4 4 4	16 4 3 3 4 4 4	22 2 2 4	8 2 3 2 2 2	11 4 4 4 4	16	73 3 4 3 4 4	18 4 4 4 4 4	20 4 4 4 4 4	20	58
89	4 4 2 4	14 4 2 2 2 4 3	17 2 2 2	6 3 2 2 3 2	12 4 4 4 4	16	65 4 3 4 4 4	19 4 4 3 2 2	15 3 4 4 4 4	19	53

138	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
139	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
140	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
141	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
142	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
143	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
144	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
145	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
146	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
147	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
148	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
149	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
150	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
151	4	4	2	4	14	4	2	2	2	4	3	17	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	16	65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	53
152	4	3	4	4	15	4	2	4	4	4	2	20	4	5	4	13	4	1	3	4	4	16	4	3	4	4	15	79	2	4	4	4	4	18	1	3	4	4	5	17	4	4	4	3	3	18	53
153	4	4	5	5	18	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	12	3	2	3	3	2	13	1	2	2	2	7	72	4	4	2	2	2	14	3	4	4	4	2	17	3	3	4	4	4	18	49
154	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	5	28	3	3	5	11	4	3	4	5	2	18	4	4	5	5	18	95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	2	5	4	4	20	70
155	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
156	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	5	28	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	98	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	72
157	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	13	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	19	105	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	66
158	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
159	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
160	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	5	27	2	5	4	11	1	1	3	3	4	12	2	3	4	4	13	83	3	1	2	2	2	10	2	4	4	3	4	17	2	1	1	1	1	6	33
161	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20	101	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	64
162	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	15	5	5	2	2	2	16	5	5	5	5	20	100	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	60
163	5	5	5	5	20	5	4	4	2	4	4	23	2	3	5	10	5	2	4	4	2	17	5	5	5	5	20	90	2	2	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	3	17	49	
164	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	5	28	2	2	5	9	2	1	5	5	1	14	5	5	5	5	20	91	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	61
165	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	1	3	4	8	5	1	3	2	3	14	1	3	3	3	10	82	4	1	3	5	1	14	1	5	5	3	3	17	1	1	1	1	1	5	36
166	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
167	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
168	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
169	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
170	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
171	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
172	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
173	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
174	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
175	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
176	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
177	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18	99	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	65
178	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	5																						



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

Trujillo, 20 de junio de 2023

CARTA N° 414-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Jhony Iván Imaña Uriarte

Coordinador

CENTRO INTEGRAL DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ROSA ANGÉLICA HERRERA CHOLÁN**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS ATENDIDAS EN UN CENTRO INTEGRAL DE CASOS DE VIOLENCIA DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias, en un centro integral de casos de violencia de la provincia de Pacasmayo, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.