



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de
género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto,
2020**

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

AUTORA:

Torres Díaz, Gloria Natali (ORCID: 0000-0002-0118-7343)

ASESOR:

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (ORCID: 0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mi hermano Miller Jaime, que hoy descansa en paz, por ser el sostén de mis sueños y objetivos académicos, por dejarme su ejemplo de humildad, perseverancia y disciplina, legado familiar que dejaremos en nuestro paso por esta vida.

Gloria

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza, a mis padres y mi hija Sarita Julia, por brindarme su amor incondicional, su comprensión, su confianza en el logro de este objetivo.

Así también agradezco a la comisaría de familia del distrito de Tarapoto por brindarme las facilidades de información, y a las usuarias denunciantes por ayudarme con la recolección de datos de campo, sin su apoyo no hubiese sido posible la investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 01. Datos descriptivos de las variables de estudio	23
Tabla 02. Nivel de calidad del servicio en la comisaría de familia, Tarapoto, 2020	23
Tabla 03. Nivel de satisfacción de usuarias de la comisaría de familia, Tarapoto, 2020	24
Tabla 04. Pruebas de normalidad	25
Tabla 05. Correlaciones entre variables y prueba de hipótesis de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de la comisaría de familia, Tarapoto, 2020	26

Índice de figuras

Figura 01: Nivel de calidad del servicio en la comisaría de familia, Tarapoto, 2020	24
Figura 02. Satisfacción del usuario en la comisaría de familia, Tarapoto, 2020.....	25
Figura 03. Distribución normal.....	25
Figura 04. Independencia de las variables.....	27
Figura 05: Independencia de variables.....	27
Figura 06: Independencia de variables.....	28
Figura 07: Independencia entre seguridad y satisfacción.....	29
Figura 08: Independencia entre la empatía y satisfacción del usuario.....	29
Figura 09: Independencia en las variables.....	30

Resumen

La investigación se realizó con el fin de ver la calidad del servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia – Tarapoto, 2020; como objetivo se tuvo que determinar la correlación entre ambas variables. El tipo y diseño de investigación fue aplicada, de corte transversal y de diseño correlacional; la muestra estuvo conformada por 59 víctimas de violencia de género, como técnica se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluye a nivel descriptivo que el 54% de usuarias percibieron que el servicio recibido es de 32% en un nivel medio, el 31% es bajo y sólo un 15% mencionaron que la calidad de servicio es alta. Respecto a la satisfacción del usuario, el 49% considera una satisfacción media, un 47% lo considera en un nivel alto y sólo un 3% lo considera que es baja. A nivel correlacional se tuvo una correlación alta y positiva de 0.938; a su vez, se concluye que existe correlación significativa con un p-valor de 0,000, rechazando la hipótesis nula y aceptando que existe correlación directa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción, usuarios, víctimas, violencia de género.

Abstract

The research was carried out in order to see the quality of service and satisfaction in victims of gender violence during COVID-19, family police station - Tarapoto, 2020; as an objective, the correlation between both variables had to be determined. The type and design of the research was applied, cross-sectional and correlational design; The sample consisted of 59 victims of gender violence. The survey and the questionnaire were used as a technique. It concludes at a descriptive level that 54% of users perceived that the service received is 32% at a medium level, 31% is low and only 15% mentioned that the quality of service is high. Regarding user satisfaction, 49% consider it a medium satisfaction, 47% consider it a high level and only 3% consider it to be low. At the correlation level, there was a high and positive correlation of 0.938; in turn, it is concluded that there is a significant correlation with a p-value of 0.000, rejecting the null hypothesis and accepting that there is a direct correlation between the study variables.

Keywords: Service quality, satisfaction, users, victims, gender violence.

I. INTRODUCCIÓN

En todos los países del mundo, los servicios que brindan las instituciones han venido reforzando para disminuir la violencia de género, especialmente en las mujeres. Durante la historia, cada año miles de mujeres vienen sufriendo asesinatos, violencia sexual, física y psicológica, en manos de familiares y otras veces por personas ajenas. Es lamentable ver como en pleno siglo XXI las mujeres siguen padeciendo acciones de violencia en su contra, que se perpetran en el entorno familiar, social y laboral. De todas ellas, la violencia es en gran escala debido al machismo que impera aún en la mente de los ciudadanos en países en desarrollo (OMS, 2017, p. 3). En este marco, la calidad de servicios que brindan las instituciones del Estado son deficientes para atender las denuncias de las mujeres violentadas generando insatisfacción en este sector de población vulnerable.

Asimismo, el Perú en el largo del desarrollo de su historia republicana, la mujer ha venido desplegando constantes luchas en la reivindicación de sus derechos, pero es nuestra marcada cultura machista o patriarcal que influyó en el poco avance en las reformas legislativas, hasta que fue el propio contexto de violencia agudizada y sus elevados índices, lo que instó al Estado Peruano tomar medidas concretas, llegando a implementar leyes en favor de ello, pero con escasa implementación real. Incluso, la violencia contra las mujeres, se incrementó en lo que es violencia familiar, sexual, feminicidios, trata y otros hostigamientos que causan muertes y daño físico y psicológico, teniendo un mayor porcentaje de víctimas a mujeres (MMPV, 2016, p. 9). Además, los servicios en atención son deficientes, menos del 50% se hacen efectivas, haciendo que el problema se siga agravando y las víctimas tengan una imagen del Estado como deficiente y tengan baja satisfacción en el servicio brindado en las comisarías de nuestro país.

También, en el departamento de San Martín, figura 33,3% índices de violencia, y hasta el 2019 se registraron 9 casos de feminicidios, representando un 3% de los casos nacionales. A su vez, hay un porcentaje menor de violencia masculina (INEI, 2019). La región tiene mayores índices de masculinidad y feminicidios. Quiere decir que las leyes en contra de la violencia de género tienen escasa implementación

debido al débil presupuesto que el Estado deriva a la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial y demás órganos que se encargan de estos casos, haciendo que los servicios sean débiles, como resultado tenemos grupos vulnerables poco satisfechos con la atención de los casos denunciados.

Incluso, en el distrito de Tarapoto, que se caracteriza por su gran auge y dinamismo económico, con la mayor tasa poblacional en el departamento de San Martín, se evidencia altos índices de violencia. En el distrito se encuentra la comisaría de familia a cargo de un comisario, que en la actualidad cuenta con 35 policías, de los cuales 12 miembros están asignados a la labor de investigación, divididos en 03 grupos, se encargan de procesar denuncias de casos de violencia en todos los ámbitos que dañen la integridad física y psicológica de las mujeres. Es en esta realidad descrita que se escuchó el sentir de las usuarias que han sido atendidas en dicha entidad que los servicios de atención son deficientes, esto se debería al escaso presupuesto que derivan al servicio de atención en las denuncias por agresiones, trayendo como resultado que las mujeres víctimas de violencia no realicen sus denuncias o las abandonen por la demora en su tramitación al no tener resultados eficaces y eficientes; es decir tienen una insatisfacción con la atención en la comisaría de familia.

A su vez, esta problemática se agudiza por la pandemia, y la orden de inamovilidad social que viene afrontando el país desde el 15 de marzo del 2020, paulatinamente se ha ido levantando esta medida restrictiva del libre tránsito en todas las regiones de nuestro país, afectando la salud física y mental de las personas, incrementándose también el fenómeno criminal de violencia por parte del entorno familiar, con mayor índice a las mujeres. Esta pandemia incrementó las condiciones de vulnerabilidad en las víctimas de violencia de género y propició una repetición crónica de hechos violentos en el interior de las viviendas, ellas temen salir por miedo a contraer el COVID-19.

Es en este contexto, que el Poder Ejecutivo emitió el Decreto Legislativo N° 1470, publicado en el diario El Peruano el 27 de abril del año 2020, estableciendo medidas para erradicar la violencia en contra de las mujeres durante dicho periodo ordenando a los operadores de justicia Policía Nacional, Ministerio Público y Poder

Judicial actuar bajo los principios debida diligencia, sencillez, oralidad y mínimo formalismo en el marco de la emergencia. La labor de la policía de Tarapoto durante la pandemia ha sido protagónica y extenuante, ante el cierre oficial de las oficinas del Ministerio Público, excepto de la atención de la Fiscalía Penal de Turno.

Después de la sustentación del problema en diferentes realidades, se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?, a su vez se consideran los siguientes problemas específicos, i), ¿Cuál es la relación entre confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?, ii). ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?, iii). ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?, iv). ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?, v). ¿Cuál es la relación entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?

Por otra parte, el trabajo de investigación se justifica por conveniencia, ya que los datos ayudarán para que las instituciones competentes como es la comisaría de familia del distrito de Tarapoto implemente políticas públicas y estrategias de atención, prevención e intervención oportuna y rápida por parte de las instancias correspondientes. En el aspecto social, se justifica, ya los resultados beneficiarán a las mujeres que han sido agredidas, mejorando el servicio de atención en las comisarías y el nivel de satisfacción de las víctimas durante la pandemia por el COVID-19.

A su vez, genera un rico valor teórico referente a las variables, dimensiones e indicadores, que servirán como referencia para otras investigaciones con la misma temática. Tiene implicancia práctica porque con la investigación, se ayudará a recabar información, que permitirá mejorar la atención a las mujeres violentadas, mediante los trámites respectivos de las denuncias generadas por la Policía de la

comisaría de familia - Tarapoto, lo cual generará satisfacción en las usuarias y la población del distrito de Tarapoto, al ver las buenas prácticas implementadas por la Policía que traerá consigo eficiencia y eficacia en el servicio brindado a las justiciables. Además, tiene utilidad metodológica, ya que la metodología utilizada a través del diseño descriptivo correlacional, los instrumentos presentados, servirán como antecedentes para investigaciones posteriores.

Así mismo, el objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020. Como objetivos específicos tenemos i). Establecer la relación entre la confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, ii). Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, iii). Establecer la relación entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, iv). Establecer la relación entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, v). Establecer la relación entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.

Además, como hipótesis general tenemos: Existe relación directa entre calidad del servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020. Como hipótesis específicas tenemos i). Existe relación directa entre la confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, ii). Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, iii). Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, iv). Existe relación directa entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020, v). Existe relación directa entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los principales antecedentes a nivel internacional se describen a continuación:

Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple* (Artículo científico). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Tipo de investigación descriptiva con enfoque cuantitativo. Como muestra fueron los usuarios de la base Militar de Nueva Granada. La técnica aplicada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Concluye que, existe un alto grado de satisfacción en la escuela militar; lo mismo sucede con la satisfacción del usuario. Tuvo un p valor de 0.9384, lo cual significó que existe una alta aceptación del servicio con cinco dimensiones como: eficiencia, elementos tangibles y atención personalizada y un alfa de Cronbach eficaz en el modelo Servqualig.

También, Ros, A. (2016). En su investigación titulada, *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (Tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio. Murcia, España. Tipo de investigación es no experimental, con enfoque cualitativo, de diseño descriptivo; la técnica que se utilizó es el análisis documental y sus instrumentos la guía de análisis. Concluye que, la calidad del servicio está asociada con la forma de atención, con resultados positivos para la institución e influye en la satisfacción; estos lo valoran positivamente, tomando acciones necesarias poniéndose en el lugar de los ciudadanos con discapacidad y así mejorar su calidad de vida.

Incluso, Zapata, A. (2017) en su investigación titulada, *Factores macro sociales, ideológicos e individuales en la violencia de pareja contra las mujeres* (Tesis doctoral), Universidad de Granada. La investigación es no experimental – cuantitativa; como muestra fueron 750 personas del lugar. Se elaboró como instrumento un cuestionario y la técnica que se utilizó fue la encuesta. Concluyendo que, los factores de riesgo que presenta un victimario es haber sufrido violencia en la niñez, apoyo en perpetrar actos de violencia. Se desarrolló un modelo que ayuda a la mediación de comunicación de parejas con ideología de género.

Asimismo, en el ámbito nacional, tenemos a Asseo, C. (2018) en su investigación titulada, *Relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia, del distrito de Trujillo* (Tesis de maestría). Universidad de Trujillo, Perú. Tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; se utilizó la muestra de 50 víctimas de violencia de género. Se elaboró como instrumento un cuestionario y la técnica que se utilizó fue la encuesta. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. Existe correlación directa entre la calidad del servicio y satisfacción. A su vez, Hubo una buena calidad del servicio en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, con un nivel de relación alta. Respecto a la satisfacción también tienen un índice alto

De la misma forma, Asto, J. (2019), en su investigación titulada *Calidad de servicio en mesa de partes de la corte superior de justicia de Lima, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El trabajo fue de tipo no experimental, diseño descriptivo; se utilizó la muestra de 150 usuarios. La técnica aplicada es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Concluyó que, la calidad del servicio es buena en el porcentaje de 24,1% y mala en un 8,3%. Al igual los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía tuvieron altos porcentajes de regular y baja. Llegando a una correlación directa entre las variables de estudio.

A su vez, Pérez, A. (2018), en su investigación, *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional. Se utilizó la muestra de 109 usuarios. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Concluye que existe una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción con un p valor de 0.000, con una buena atención.

Además, se tiene antecedentes locales como: Arteaga, L. (2017). En su trabajo, *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios*

de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II 2 Tarapoto. Enero – Junio 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El trabajo de investigación fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional; se utilizó la muestra de 62 parturientas hospitalizadas. Técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Como conclusiones tuvo, que la calidad de atención fue la técnica en un nivel alto en 41.94% respecto a hospitalización. Asimismo, la satisfacción lo que reconoce el usuario es la fiabilidad de en un 30.65% con una relación positiva.

Así mismo, Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tipo de investigación descriptivo y enfoque cuantitativo; como muestra fueron 10 usuarios. La técnica aplicada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Concluye asociación positiva entre las variables estudiadas. Lo mismo ocurre con las dimensiones de recursos humanos, sistemas informáticos tienen índice alto y positivo entre las variables con la relación del servicio.

Por otra parte, Rojas, G. (2018), en su investigación, *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la librería servicio educacional hogar y salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Como muestra se tomó a 120 ciudadanos que recurrieron a comprar en la librería; como técnica se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Llegó a concluir que, tuvo un alto nivel de significancia de 0.729 y un p valor de 0.000 entre la fiabilidad y satisfacción del usuario enlazada con la calidad del servicio en general.

En relación a las teorías y conceptos inherentes a la **calidad del servicio**, se concibe con algo relacionado que esperan los usuarios, respecto a bienes y servicios consumidos. Los clientes deben estar conformes con lo consumido para afirmar calidad en ellos, los mismos que deben cumplir estándares con algunas normas internacionales (Aguilera, 2014, p. 84). A su vez, los servicios deben tener las condiciones básicas que el cliente solicita y lograr su conformidad, los requisitos

son de acuerdo a las necesidades (Angulo, Angulo y Huamán, 2016, p. 16). Casi todas las definiciones están enfocadas en que la calidad debe estar ligada al punto de vista del cliente, que lo consumido le cause satisfacción y supere sus expectativas (Becerra, Andrade y Díaz, 2019, p. 4). Las empresas y organizaciones deben tener en cuenta que la calidad debe tener principios que satisfagan al cliente como: Enfoque al cliente, participación personal, procesos, sistemas de gestión y mejoramiento continuo, con ello se asegura la calidad (Acuña y López, 2016, p. 748).

Incluso, los servicios son bienes económicos pertenecientes al sector terciario. Está integrado por un conjunto de actividades que benefician a los consumidores o usuarios y que su venta beneficia a las instituciones o empresas. Es por ello que los servicios tienen características como intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Villalba, 2013, p.56). Es decir, el servicio es el acto de realizar una función en un conjunto de actividades para ofertar a otra persona, obteniendo un pago o remuneración al respecto, salvo que sea ad honorem o gratuito.

Por consiguiente, Serna menciona al servicio como técnicas que son planificadas, fijadas y aplicadas en las instituciones, teniendo en cuenta los gustos y preferencias del consumidor, con el objetivo de brindar un servicio que supere sus expectativas y tenga valor agregado respecto a la competencia (García, 2016, p. 385). Por ello las organizaciones se esfuerzan para mejorar sus procesos de calidad y otros factores que hacen que el servicio sea aceptado por el cliente. También, hay que tener en cuenta que las empresas son competitivas de acuerdo a las características de sus servicios, por ello se estima las dimensiones e indicadores que tiene que ver con la competitividad como la comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, entre otros grupos que hacen que el servicio tenga las condiciones para ser ofrecida al público (Zapata, 2014, p. 168).

Por su parte, la calidad del servicio se refiere a diferentes características y elementos que forman parte de un bien ofertado, que permite al usuario valorar cada una de ellas y sacar conclusiones de agrado o desagrado. Incluso Parasumarán, Berry y Zeithaml, en su modelo Servqual, la definen como la

percepción que tienen los usuarios después de haber hecho el consumo, comparando lo que ellos esperan del mismo (Gallardo y Reinaldos, 2014, p. 354). Es decir, se refiere que el usuario exige de acuerdo a sus preferencias y necesidades, realizando la valoración respectiva al final. Incluso, Kloter lo menciona como las propiedades que debe contener el bien o servicio de acuerdo a lo que exige el usuario, finalmente el cliente tiene la razón porque consume y le genera beneficios a la empresa (p. 13).

También, Morales (Citado por Palacios, Félix y Ormaza, 2016), menciona que la oferta de un servicio de calidad es parte de los objetivos que tienen las empresas para ser más competitivas y cumplir sus objetivos a mediano y largo plazo. Para ello, las instituciones deben tener un liderazgo con vocación para conservar la lealtad de su cartera de clientes y ampliarla en un futuro cercano (p. 25). En otras palabras, con una buena política de calidad del servicio en las empresas, asegura el éxito de la misma en muchas maneras, ya sea en la mayor participación en el mercado y la competitividad dentro de su mismo sector.

Incluso, cuando hablamos de calidad de servicios, no solo nos referimos al servicio que brindan las empresas, sino que también hacemos énfasis a los servicios que brindan las instituciones públicas; sin tener utilidad propia, ya que están enfocadas al desarrollo social. Es por ello que se dice que la calidad de servicios muchas veces es difícil de cuantificar, porque existen factores implícitos económicos. Por ello, Bennet y Brown, menciona que la calidad del servicio suma acciones cuantitativas y cualitativas, en la que el servicio debe tener características que generen satisfacción al usuario, con actividades administrativas eficientes (Villa, Cando, Alcoser, et all. 2017, p. 59). Incluso, la eficiencia en el servicio público se ha visto reflejada en la satisfacción de los ciudadanos acerca de la administración del gobierno (Vergara y Maza 2017, 97). Es decir, la calidad de servicios en la administración pública se ve reflejada en el largo plazo, con los resultados positivos que percibe la población.

También, los pilares importantes de la calidad del servicio, son aquellas dimensiones que tienen indicadores y denotan una satisfacción al usuario (Forrelet, 2014, p. 181 – 182). Entre ellos tenemos: Medición de resultados. Para poder

cuantificar un servicio se debe medir procesos con sus respectivos indicadores, todo ello para luego actuar como institución. Mediciones de proceso. Debe cumplir con todos los protocolos para que el servicio tenga todas las características aceptables por el usuario. Mediciones de satisfacción de usuarios. Es necesario como empresa o institución, hacer un seguimiento al servicio después del consumo, el trato y el resultado final para realizar una retroalimentación de procesos si es necesario. En conclusión, la calidad del servicio está relacionado con las condiciones aceptables que una empresa o institución brinde oferte bienes y servicios, después de ello emite un juicio de acuerdo a sus exigencias y necesidades. Si la institución o empresa brinda un buen servicio o producto la primera vez, éste tiene efecto multiplicador y genera beneficios tanto al cliente como a la institución.

Incluso, respecto a la importancia de la calidad del servicio, se menciona que es una forma de mercadotecnia implícita que tienen las empresas, como pilar importante para crecer en el mercado, asegurando buenos productos para sus clientes (Monroy y Urcádiz, 2018, p.3). Las empresas se esmeran para alcanzar la calidad para que sus clientes puedan valorar la imagen y servicios ofrecidos, ya que los usuarios exigen cada vez más, de acuerdo a sus necesidades y gustos, donde las empresas se adecúan a ellas.

Dentro de las dimensiones de la calidad del servicio, tenemos al modelo SERVQUAL, que enfatiza a la importancia del usuario como el actor principal, que tiene toda la potestad de exigir lo que paga, ya que es el responsable de que éstas tengan mayores utilidades y crecimiento de las mismas. Debido a ello, las empresas se esmeran para conseguir la perfección con servicios adecuados y conseguir la fidelidad de los usuarios (Rubio, 2014, p. 57). Dentro de sus dimensiones tenemos: Empatía. El interés de la empresa de ponerse en el lugar del cliente y brindar una atención de acuerdo a lo que requiera el cliente y éste se sienta bien. Fiabilidad. Está referido a la garantía del servicio después de la venta, incluye la claridad de la información que se brinde al cliente. Seguridad. Se refiere a la confianza que se gane la empresa con sus clientes respecto a lo que ofrece, a la credibilidad y transparencia. Capacidad de respuesta. La predisposición de atención al cliente y atenderlo en de manera rápida y eficaz. Aspectos tangibles. Señalizaciones, la

infraestructura, equipos y comunicaciones en buen estado, incluyendo la presentación del personal (p. 57).

Por otra parte, los autores de SERVQUAL y otros autores atribuyen muchas dimensiones sobre la calidad del servicio, sin embargo, esta se resumen en 10, incluso se asocian entre ellas quedando en 5 dimensiones específicas, las mencionadas arriba. Igualmente, se presenta satisfacción del usuario, sustentadas en las siguientes teorías: Muchos autores como Bhatt y Bhanawat, coinciden en mencionar que la satisfacción está asociada a los sentimientos y emociones que le cause el consumo de un bien o servicio, esta medida generada a corto plazo. Está basado en los requisitos que demandan los clientes o usuarios, depositando la confianza en las instituciones o empresas (Citado en Mejía, Godoy y Piña, 2018, p. 6). Incluso, se puede decir que la satisfacción está relacionada con la respuesta positiva que los usuarios tienen al consumir un determinado bien. Es el juicio emitido, dependiendo del estado emocional que le genere un bien o servicio consumido, de eso depende su efecto multiplicador en recomendaciones o lealtad en su consumo (Dos santos, 2016, p. 81).

A su vez, la satisfacción va acompañado con elementos importantes para generar competitividad y participación en el mercado de las empresas, mediante la fidelización. Para ello, las empresas e instituciones deben adecuarse a los gustos de los usuarios; para ello realizan estudios de mercado, con ello adecuar sus servicios al gusto y preferencias del consumidor (González, Frías y Gómez, 2015). También depende de lo que espere el usuario de lo que consume y lo que recibe realmente, ligados a las percepciones que ellos tengan en función a sus necesidades, el resultado puede ser negativo o positivo (Sihuín, Gómez, Óscar, et al., 2015, 299).

Igualmente, Sancho, menciona que la satisfacción es un estado psicológico del usuario, asociado al sentimiento de bienestar o rechazo al consumir un bien o servicio; por ello se menciona que la satisfacción es un resultado a corto plazo, en la que mide los deseos y necesidades que espera el cliente (Morillo, Morillo, 2016, p. 113). A su vez, la satisfacción a jugado un papel importante en las organizaciones respecto a las estandarizaciones que manejan las normas internacionales ISO en

todas sus modalidades (Sotelo, 2016, p. 3). Incluso, la complacencia de los usuarios, representa un buen indicador de recibir un servicio en óptimas condiciones y con excelencia. Tiene mucho que ver la excelencia de sus recursos humanos para brindar un servicio adecuado, ya que será sometido a evaluación por parte del cliente (Suárez y Rodríguez, 2016, p. 1004).

A su vez, es necesario también considerar la satisfacción del cliente interno, ya que es el responsable de estar en contacto con el cliente externo y el trabajo que realice para ofrecer el servicio en óptimas condiciones. A su vez, el cliente interno debe estar contento con su trabajo y los procesos de apoyo que tenga sean accesibles desde la organización para tener buenos resultados (Nápoles, Tamayo y Moreno, 2016, p.4). La satisfacción también se debe tener en cuenta desde el Márketing, para asegurar de los mismos se sientan complacidos con lo que reciben; por ende las instituciones lucrativas o no, deben evaluar periódicamente a sus clientes para mejorar estrategias de calidad (Quispe y Ayaviri, 2016, p. 27). Es decir, la satisfacción del cliente tiene que ver con la transacción en el mercado entre ofertantes y demandantes, parte de las ciencias sociales; por lo tanto, la satisfacción depende de los consumidores.

También, la satisfacción es un elemento clave en las instituciones, ya que obtendrá beneficios a mediano y largo plazo con la ampliación de cartera de clientes y las políticas internas deben fortalecer el tipo de productos, con buena calidad para tener mayor acogida. Respecto a las características de la satisfacción, Castillo, menciona que al considerar que la satisfacción del usuario es medida por la aceptación o rechazo del bien, después de ser consumida y el desempeño del bien percibido debe ser mayor a la expectativa que espera el usuario y esté satisfecho. Incluso, se tiene en cuenta los factores intrínsecos que tienen que ver con valores, cultura, entre otros, y los psicológicos que tienen que ver con sus actitudes de percepción, motivación, entre otros (Fariño y Vera, Cercado, et al. 2018). Dentro de ese marco, la satisfacción tiene las siguientes características como: Cortesía, buena atención, respeto, paciencia, rapidez, efectividad y protección a la privacidad.

Otra de las cuestiones referentes a la satisfacción es la capacidad racional y cognoscitiva de valorar el comportamiento del producto de acuerdo a las condiciones del consumidor. Por ende, una de las características es que la satisfacción puede ser medida de acuerdo a los factores de composición de los bienes que ofertan las instituciones o empresas, y de acuerdo a los valores morales, culturales y expectativas del consumidor (Messarina, 2016, p. 120). Los factores de la satisfacción del usuario deben ser congruentes con las expectativas que tienen acerca del servicio que recibe. Esta evaluación se realiza después de haber consumido el servicio. Es por ello que las instituciones se esmeran en mejorar sus políticas internas de calidad para tener rendimientos a escala crecientes (Reynaldos, Achondo y Azolas, 2017 p. 69)

Por otro lado, las dimensiones de la satisfacción según Quispe y Ayaraví (2016), son: Confianza. Está referida a las creencias de un comportamiento futuro de la institución en relación al servicio brindado. Lealtad. Se da en la medida que el cliente compra fielmente en una empresa o hace consumo de servicios. Esto sucede cuando el cliente está satisfecho. Lealtad. Se da en la medida que el cliente compra fielmente en una empresa o hace consumo de servicios. Esto sucede cuando el cliente está satisfecho. Calidad de relación. Tiene diversas connotaciones, entre ellas tenemos el compromiso de la institución, cooperación, confianza y la vocación de servicio y Gestión de quejas. La institución debe ser experto y tener empatía al momento de atender al cliente en sus requerimientos (p. 28-29).

III. METODOLOGÍA

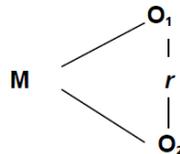
3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio

El tipo de estudio es básico, partió de información básica, que ha sido desarrollada previamente por otros autores citados y tiene la finalidad de recopilar información respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario (Concytec, 2017). A su vez, el estudio recolecta datos en un momento dado, por tanto, es transversal y con enfoque cuantitativo.

Diseño de investigación

Es considerado como el faro que conduce al investigador para ver en qué dirección enrumbará la investigación, bajo un conjunto de pautas que lo definirá con los instrumentos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El trabajo investigativo es no experimental. A su vez, es descriptiva y correlacional que busca establecer la asociación entre las variables.



Por lo tanto:

M = Es la muestra

O₁ = Calidad del servicio

O₂ = Satisfacción del usuario

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio.

Definición conceptual. Se define como la calidad incorporada en el ámbito de lo público, en donde las personas son consideradas como usuario o cliente por ser el receptor de la actuación de la administración pública. Asimismo, tiene principios de funcionamiento como son: eficiencia y eficacia en el servicio, el control de la gestión

y de los resultados, la racionalización, la responsabilidad, la agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como el brindar un servicio efectivo a las personas. (Aguilera, G., 2014)

Definición operacional.

Son acciones desplegadas por la comisaría de familia de Tarapoto dirigidas a las usuarias que son mujeres víctimas de agresiones de género para que reciban una mejor atención al momento de interponer su denuncia y las actuaciones propias de las diligencias preliminares.

Indicadores

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

Escala de medición

Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Definición conceptual

Según Gonzales, F. (2014) la satisfacción del usuario se define en el sentido de ponderación y medición de cómo los productos y servicios suministrados y brindados por la institución están dirigidos a cumplir o superar las expectativas del usuario.

Definición operacional

Se refiere a la apreciación que tiene las usuarias, mujeres víctimas de agresiones de género, que realizaron sus denuncias y fueron atendidas en las instalaciones de la comisaría de familia de Tarapoto; incluso, tiene que ver con la valoración de la comparación de expectativas y atención que reciben realmente.

Indicadores

- Lealtad
- Recomendaciones
- Gestión de quejas

Escala de medición

Ordinal

Nota: La operacionalización de las variables se encuentra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Son las usuarias, mujeres víctimas que realizaron denuncias de violencia de género y fueron atendidas en las instalaciones de la comisaría de familia de Tarapoto, en la emergencia sanitaria por el COVID-19, que se inició el 16 de marzo hasta la fecha, que según base de datos de la comisaría objeto de estudio son 140 víctimas aproximadamente (comisaría de familia - Tarapoto, 2020).

Criterios de inclusión:

Víctimas que sufrieron violencia contra la mujer, en la emergencia por el COVID-19 desde el 16 de marzo a la actualidad.

Criterios de exclusión:

Víctima que sufrieron violencia contra la mujer, durante el periodo de emergencia por el COVID-19 desde el 16 de marzo a la actualidad, pero no fue posible ubicarlo o sencillamente no hubo consentimiento.

Muestra

Para encontrar la muestra, se tuvo en cuenta la población total que son 140 mujeres que fueron violentadas durante el periodo de emergencia. La misma que considera porcentaje de éxito (p) en un 50% y fracaso (q), en un 50%, nivel de confianza (z), un 95 % y un valor de 1.96 según la distribución normal, nivel de error (E) en un 5%

y n% como el porcentaje de la muestra. La misma fue calculada con la fórmula de muestreo probabilístico con población finita conocida, de la siguiente manera:

$$N = 140$$

$$n_{\%} = \frac{Nz^2(p \times q)}{E^2N + z^2p \times q}$$

$$n_{\%} = \frac{140 \times 1.96^2(0.5 \times 0.5)}{0.05^2 \times 140 + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n_{\%} = \frac{140(3.8416)(0.25)}{0.0025 \times 140 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n_{\%} = \frac{102}{1.3104}$$

$$n_{\%} = 102$$

Luego se calculó el tamaño muestral que es n mediante la fórmula de ajuste siguiente:

$$n = \frac{n_{\%}}{1 + \frac{(n_{\%} - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{102}{1 + \frac{(102 - 1)}{140}}$$

$$n = \frac{102}{1.7214}$$

$$n = 59$$

Quiere decir, que la cantidad de usuarias, víctimas de violencia de género, son de 59 en total.

Muestreo

El muestreo empleado fue no probabilístico e intencional, se realizó sobre base de criterios de exclusión e inclusión.

Unidad de análisis.

Una mujer mayor de edad, parte del grupo de las que sufrieron violencia de género por su condición de mujer dentro o fuera del hogar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación empleada fue la encuesta aplicada para cada variable de estudio asociada a sus dimensiones e indicadores respectivos y mediante cuestionario de preguntas.

Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se elaboró los instrumentos, como medios técnicos, consistente en dos cuestionarios, en base a la matriz de operacionalización de las variables. Su finalidad es recopilar información para el análisis según las hipótesis de trabajo.

Cuestionario sobre calidad de servicio

El referido cuestionario fue elaborado por la autora, tomando como referencia la tesis *Calidad de servicio y nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016*. Autor: Br. David Glicerio Morales Oliver, con la finalidad de obtener la opinión de mujeres víctimas de agresión por su condición de género, sobre la *calidad de servicio* de atención que reciben en la comisaría del distrito de Tarapoto, tiene 21 preguntas distribuidas en dimensiones; todas tienen cinco alternativas de respuesta acorde con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Variable	Dimensiones	Ítems	Valoración
Calidad de servicio	Confiabilidad / fiabilidad	Del 01 al 05	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
	Capacidad de respuesta	Del 06 al 08	
	Seguridad	Del 09 al 12	
	Empatía	Del 13 al 17	
	Elementos tangibles	Del 18 al 21	

En ese sentido, tomando como base al puntaje máximo (105 puntos) y el puntaje mínimo (21 puntos) del cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías: *Alta, media y baja* a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Nivel de calidad de servicio	
Alta	85 - 105 puntos
Media	64 – 84 puntos
Baja	21 – 63 puntos

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

El referido cuestionario fue elaborado por la autora, tomando como referencia la tesis *Calidad de servicio y nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016*. Autor: Br. David Glicerio Morales Oliver, con la finalidad de obtener la opinión de mujeres víctimas de agresión por su condición de género, sobre su *nivel de satisfacción* que reciben en la comisaría del distrito de Tarapoto, tiene 21 preguntas distribuidas en dimensiones; todas tienen cinco alternativas de respuesta acorde con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Variable	Dimensiones	Ítems	Valoración
Satisfacción	Lealtad	Del 01 al 07	Totalmente en desacuerdo (1)
	Recomendación	Del 08 al 14	En desacuerdo (2)
	Gestión de quejas	Del 15 al 21	Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Igualmente, tomando como base al puntaje máximo (105 puntos) y el puntaje mínimo (21 puntos) del cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías: *Alta, media y baja* a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Nivel de satisfacción	
Alta	85 - 105 puntos
Media	64 – 84 puntos
Baja	21 – 63 puntos

Validez

Los instrumentos, como medios técnicos, han sido validados mediante juicio de expertos. En el presente trabajo de investigación contamos con la colaboración de 03 profesionales, que ostentan el grado académico de magister y doctorado, quienes con su experiencia académica y laboral, dos de ellos son Fiscales en el distrito de Tarapoto y conocen la realidad investigada, ellos emitieron su apreciación cuantitativa y cualitativa en un informe documentado, las valoraciones estimaron la validez de contenido y la confiabilidad.

Cuestionario	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	1	Magister en derecho penal	4,6	Es válido y pertinente
	2	Magister en derecho penal	4,6	Es válido y pertinente
	3	Mg en docencia universitaria	4,2	Es válido y pertinente
Satisfacción	1	Magister en derecho penal	4,6	Es válido y pertinente
	2	Magister en derecho penal	4,6	Es válido y pertinente
	3	Mg en docencia universitaria	4,1	Es válido y pertinente

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante la aplicación de la fórmula del coeficiente alfa de Crombach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Para los instrumentos de calidad de servicio y calidad satisfacción resultó una confiabilidad elevada de 0,73 y 0.76 para cada uno, según alfa de Crombach.

3.5. Procedimientos

Los principales procedimientos fueron:

- Se identificó el problema y el tema objeto de investigación

- Operacionalización de las variables
- Elaboración y validación de instrumentos
- Aplicación de cuestionarios
- Ordenamiento y análisis de la información
- Discusión de resultados
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

3.6. Métodos de análisis de datos.

Para analizar los datos, se tuvo en cuenta herramientas estadísticas referentes al tipo descriptivo y con el soporte de herramientas como; el SPSS y Excel, para luego analizar los resultados a nivel descriptivo, empleando elementos estadísticos como la media. Así mismo, se presentan, tablas y gráficos con sus respectivos porcentajes para su interpretación correspondiente. Incluso usó figuras de dispersión para medir la asociación y nivel de independencia entre las variables estudiadas, en el caso fueron la desviación estándar, rangos de máximo y mínimo valor, considerando la cantidad de datos.

Respecto al análisis correlacional, se usó el coeficiente de Pearson para comprobar la hipótesis, arrojados del SPSS, indicando la aceptación o rechazo de las hipótesis presentadas.

Para ello se emplea la siguiente fórmula de Pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

La fórmula será usada para comprobar la asociación de las variables de estudio:

a. Hipótesis estadística:

$H_0 : r = 0$ No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020

$H_1 : r \neq 0$ Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020

Dónde:

r : Representa la asociación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción.

Los resultados arrojarán el nivel o grado de relación entre variables estudiadas, ya sea alta, media o baja, nula o moderada.

3.7. Aspectos éticos

En los datos internacionales se usó el consentimiento informado y la aceptación de la población. A su vez, no se utilizó animales para experimentos ya que la investigación no lo amerita. Se respetó la autoría de los investigadores utilizando las citas respectivas acorde con las normas APA. De la misma forma, se tuvo el consentimiento de la institución y de los usuarios en materia de unidad de análisis.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Datos descriptivos de las variables de estudio

Variables	Muestra	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Calidad del servicio	59	39	94	73.95	±14.64
Satisfacción	59	34	69	57.12	±7.6

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se observa los datos estadísticos de las variables de investigación; la variable calidad del servicio presenta una media de 73.95, desviación estándar de 14,64 y rango de 55 puntos, con puntuaciones homogéneas y poco dispersas. Así mismo, la segunda variable (Satisfacción), presenta una media de 57,12; incluso, 7.6 desviaciones respecto a la media, con rango de 35 puntos homogéneos y poca dispersión. La satisfacción del cliente, tuvo una media de 57.12; una desviación estándar de 7.6 puntos desviaciones respecto a la media y un rango de 35 puntos homogéneos y sin dispersiones mayores.

Tabla 2

Nivel de calidad del servicio en la comisaría de familia - Tarapoto, 2020

	Nivel	Cantidad	Porcentaje
Alta	85 - 105	9	15%
Media	64 - 84	32	54%
Baja	21 - 63	18	31%
	T o t a l	59	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 y figura 1, presenta la opinión de las usuarias víctimas de violencia de género en la comisaría de familia - Tarapoto, teniendo que el 54% (32) de usuarias percibe una calidad del servicio en un nivel **medio**, con puntuaciones entre 64 y 84 puntos; el 31% (18) mencionan que lo perciben en un nivel **baja**, con puntuaciones entre 21 y 63 puntos; y sólo un 15% (9) menciona que perciben una calidad del servicio es **alta** y puntuaciones de 85 y 105 puntos. Se puede observar que falta fortalecer los servicios respecto a la fiabilidad para brindar el servicio, tener una

mayor capacidad de respuesta a las denuncias de las usuarias, ponerse en el lugar de la denunciante con la empatía, responder rápido a los requerimientos de las usuarias y elementos tangibles, todo esto para que el servicio y sea bueno en un mayor porcentaje.

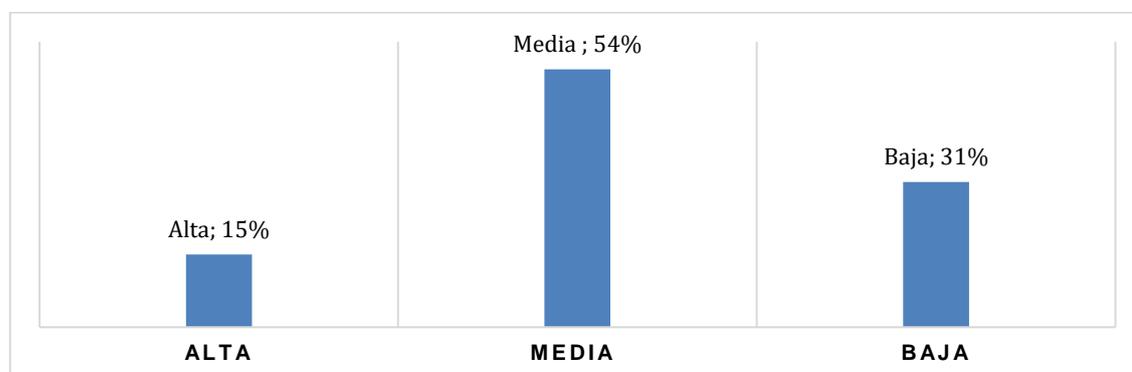


Figura 1: Nivel de calidad del servicio en la comisaría de familia - Tarapoto, 2020.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Nivel de satisfacción de usuarias en la comisaría de familia - Tarapoto, 2020

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Alta	28	47%
Media	29	49%
Baja	2	3%
T o t a l	59	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 2, se muestran el nivel de satisfacción de las usuarias en la comisaría de familia - Tarapoto, 2020. El 49% de las encuestadas (29), tienen una satisfacción del servicio en un nivel **medio**, y puntuaciones de 64 y 84 puntos; el 47% (28) lo consideran en un nivel **alto** de las usuarias y puntuaciones de 85 y 105; y solamente un escaso 3% (2), tienen una satisfacción **baja** y puntuaciones de 21 y 63 puntos. Referente a la satisfacción de las usuarias, falta fortalecer la lealtad de la institución mediante el seguimiento a los servicios después de realizarlos, la recomendación de las usuarias hacia la institución fortaleciendo el servicio realizados y resolviendo las quejas de las usuarias de manera rápida y eficaz.

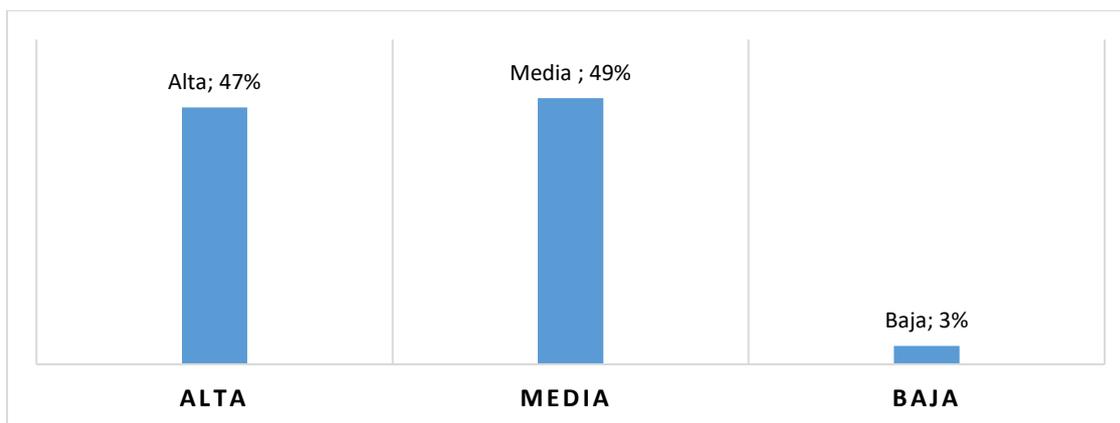


Figura 2. Satisfacción del usuario en la comisaría de familia - Tarapoto, 2020.
Fuente: Elaboración propia.

A nivel correlacional y respecto al objetivo general, la tabla 4 presenta la normalidad de Kolmogorov-Smirnov para elementos mayores a 50, con un nivel de significancia menor a 0,05, aceptando que los elementos son de una distribución normal, usando spearman.

Tabla 4

Pruebas de normalidad de los datos

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	.193	59	.000
Satisfacción	.131	59	.014

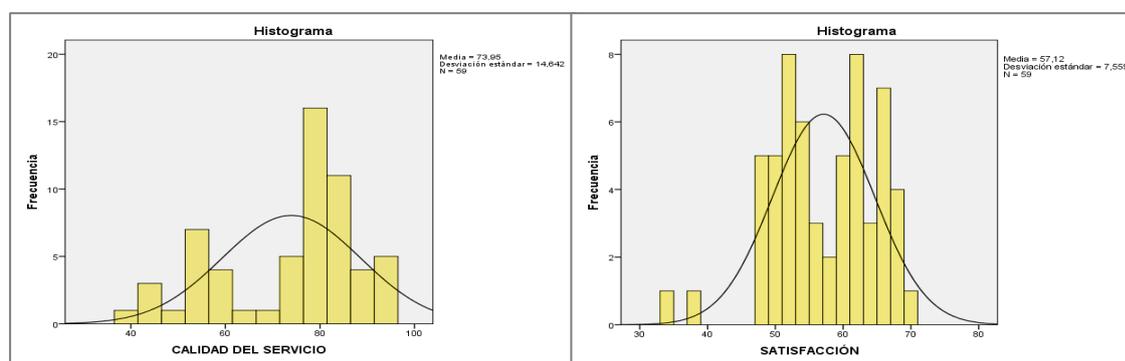


Figura 3. Distribución normal.

Fuente: Elaboración a partir del SPSS

La tabla 05 muestra las correlaciones entre variables y pruebas de hipótesis en función a las dimensiones; en ese sentido respecto al objetivo general, el grado de correlación entre la calidad del servicio y satisfacción es **0.938, con un grado de correlación alta y positiva**; sustentada en que las dimensiones de la primera variable como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, tienen una incidencia directa en la satisfacción y sus dimensiones de lealtad, recomendación y quejas. A su vez, presenta un p valar de 0,000, menor a 0.05 a la regla de decisión estadística, aceptamos que existe asociación directa y significativa respecto a las variables estudiadas, concernientes al objetivo general.

Tabla 5

Correlaciones entre variables y prueba de hipótesis de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de la comisaría de familia - Tarapoto, 2020

Correlaciones de Spearman		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	SATISFACCIÓN
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,581**	,708**	,771**	,674**	,868**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,581**	1.000	,414**	,556**	,372**	,689**
	Sig. (bilateral)	.000		.001	.000	.004	.000
Seguridad	Coeficiente de correlación	,708**	,414**	1.000	,687**	,632**	,792**
	Sig. (bilateral)	.000	.001		.000	.000	.000
Empatía	Coeficiente de correlación	,771**	,556**	,687**	1.000	,802**	,911**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,674**	,372**	,632**	,802**	1.000	,839**
	Sig. (bilateral)	.000	.004	.000	.000		.000
CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,868**	,689**	,792**	,911**	,839**	,938
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,688**	,322*	,525**	,596**	,544**	,617**
	Sig. (bilateral)	.000	.013	.000	.000	.000	.000
	Muestra	59	59	59	59	59	59

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

Fuente: Elaboración a partir de los datos de campo.

Referentes a las variables del objetivo general, tuvieron una correlación lineal. A su vez, la satisfacción es explicada en 5.01% de la calidad del servicio que brinda la comisaría de familia - Tarapoto, el otro porcentaje se debe a otros factores que no tiene que ver con la variable mencionada.

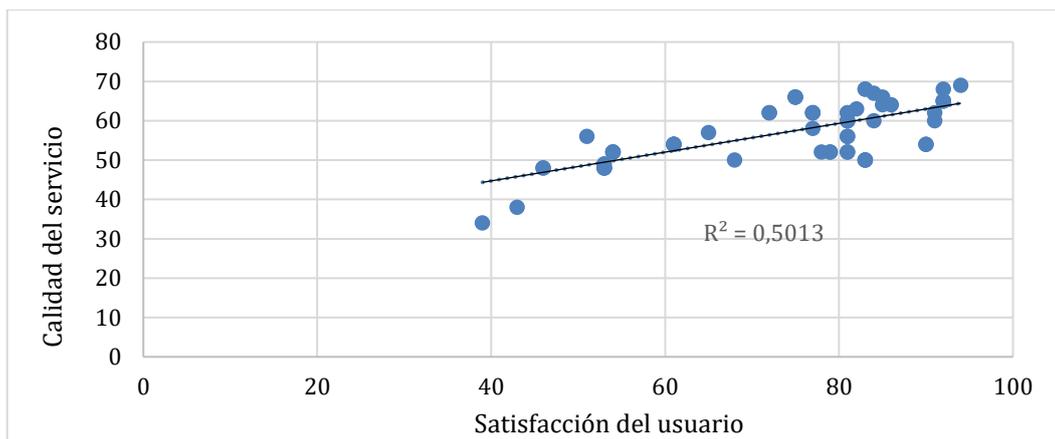


Figura 4. *Independencia de las variables.*

Fuente: Elaboración propia

Referente al objetivo específico 01, la relación entre la fiabilidad y la satisfacción fue **alta de 0,868 y positiva**, significando que el compromiso en realizar el servicio en tiempo específico, interés en resolver el servicio, atención individualizada y recepción de trámites de denuncias, tienen una directa incidencia en la satisfacción. El nivel de significancia fue de 0.000, y de acuerdo a la regla decisional estadística menor a 0.05, se acepta que existe directa asociatividad entre las variables.

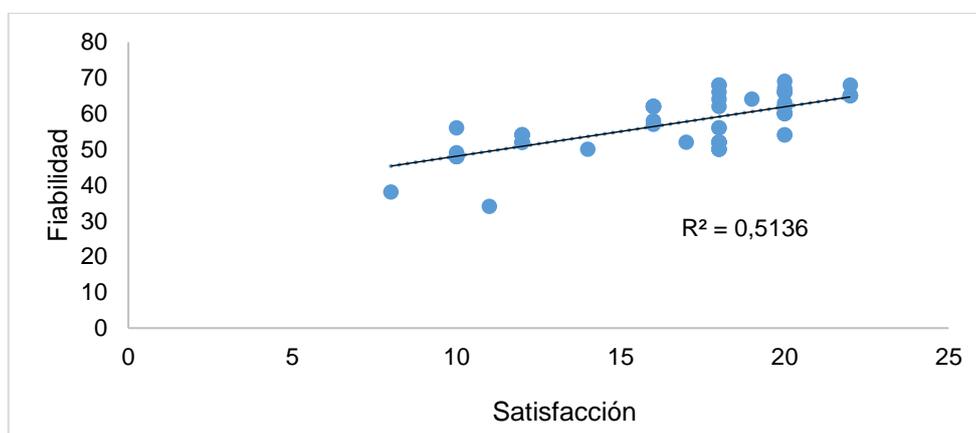


Figura 5: *Independencia de variables.*

Fuente: Elaboración propia.

Además, las variables tienen correlación lineal; pues, la satisfacción está explicada en 5.13% de la fiabilidad en la comisaría de familia - Tarapoto, la diferencia se debe a otros factores diferentes a la variable.

Referente al segundo objetivo específico, la correlación de la capacidad de respuesta y satisfacción es **alta y positiva en 0,689**, indicando que la información respecto a los servicios que brinda la comisaría, el servicio rápido y ágil y la predisposición de ayudar al usuario, influyen en la satisfacción del usuario. A su vez, la correlación es significativa con un p valor de 0.000, en la que es menor a 0.05 de la regla de decisión estadística; entonces se acepta que hay correlación directa y significativa entre las variables estudiadas, como se muestra en la tabla 05.

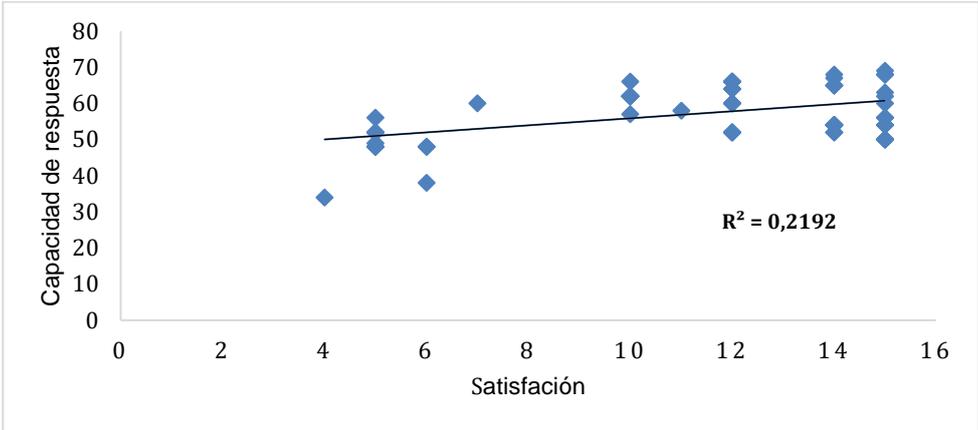


Figura 6: *Independencia de variables*

Fuente: Elaboración propia

Respecto al objetivo específico 03, la asociación entre las variables como seguridad y satisfacción es **alta y positiva en 0.792**; indicando que, la amabilidad en la atención, la capacitación del personal para brindar buenos servicios, inspiración de confianza al usuario y la seguridad del servicio, tienen una influencia directa en la satisfacción. A su vez, tiene correlación significativa con p-valor de 0.000 menor a 0.05 aceptable en la regla de decisión estadística, por la que aceptamos que hay asociación directa y significativa entre las variables, tal como se presenta en la tabla 05.

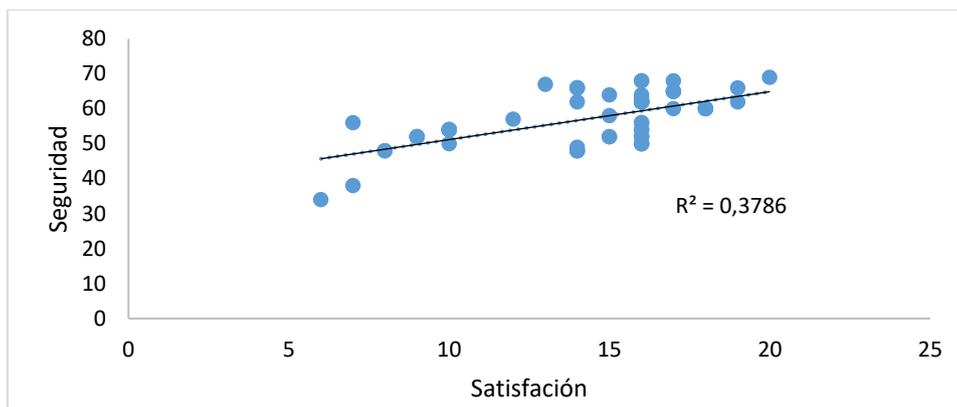


Figura 7: Independencia entre seguridad y satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Incluso, existe correlación lineal entre las variables; en lo que la satisfacción es explicada en 3.78% de la seguridad en la comisaría de familia - Tarapoto; la diferencia es causada por otros factores ajenos a la variable mencionada.

En lo que respecta al objetivo específico 04, existe una **correlación alta y positiva de 0.911** entre la empatía y satisfacción; indicando que el tipo de atención, el personal policial entiende las necesidades del usuario, los horarios de atención y la atención personal al usuario, tienen una incidencia directa con la satisfacción. Asimismo, tiene una correlación significativa con un p-valor de 0.000, menor al 0.05 permitido en la regla de decisión estadística; entonces aceptamos que existe asociación directa y significativa entre las variables estudiadas, tal como presenta la tabla 05.

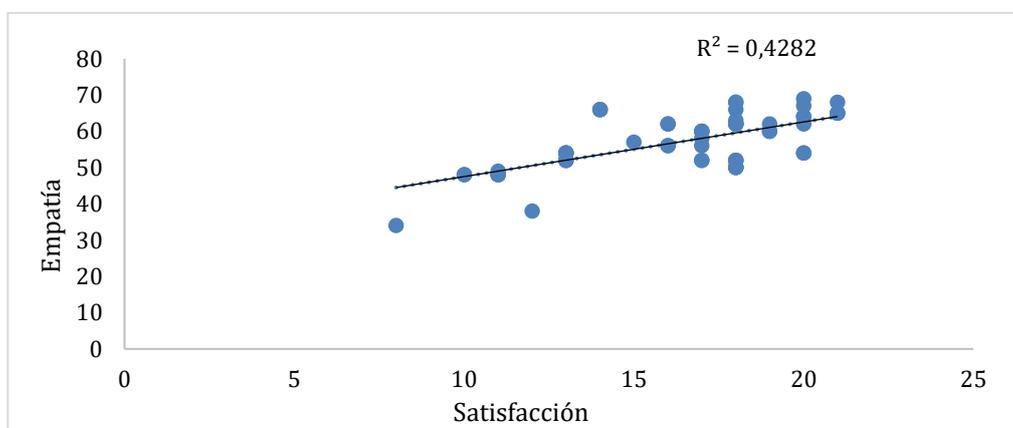


Figura 8: Independencia entre la empatía y satisfacción del usuario.

Fuente: Elaboración propia

Igualmente, existe un coeficiente de determinación que indica que la satisfacción es explicada en 6.53% de la empatía en la comisaría de familia - Tarapoto; la diferencia se entiende que es causada por otros factores ajenos a la variable. Se puede decir que existe correlación lineal entre las variables.

Finalmente, la tabla 05, muestra el objetivo específico 05, indica que la asociación entre la tangibilidad y la satisfacción **es alta y positiva en 0.839**; indicando que el material físico de atención, la apariencia del personal, equipos y comunicaciones en buen estado, tienen, se asocian directamente con la satisfacción. También, existe correlación significativa con p-valor de 0.000, menor a 0.5 aceptada en la regla de decisión estadística bilateral; aceptando la correlación directa y positiva de la hipótesis alterna.

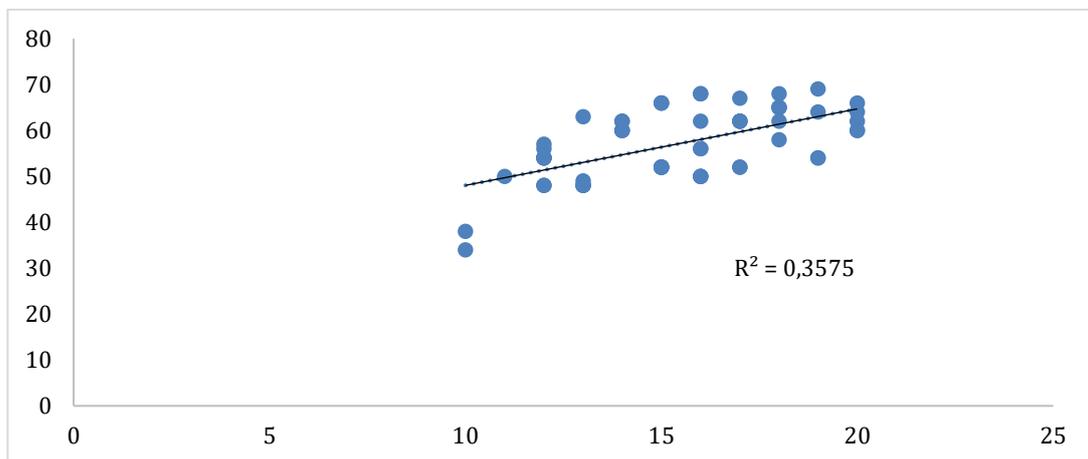


Figura 09: Independencia en las variables.

Fuente: Elaboración propia

Además, tiene un coeficiente de determinación con una correlación lineal y positiva; donde la satisfacción es explicada en 3.57% de los elementos tangibles, la diferencia se entiende que es explicada por otros factores ajenos a la variable.

V. DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados estadísticos con su respectiva interpretación, se procede a la discusión de los resultados con los trabajos previos y teorías que respaldan y dan consistencia al estudio.

Respecto al nivel correlacional, como objetivo general, existe correlación alta y positiva de 0.938, entre las variables de calidad del servicio y satisfacción en la fiscalía la familia; indicando que, la lealtad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, tiene asociación directa con la satisfacción. A su vez, existe correlación significativa de 0.000, menor al p-valor de 0.05, aceptando la correlación directa y positiva de la hipótesis alterna. En ese marco, Asseo (2018), concuerda que, la atención en la comisaría, tiene una percepción de las usuarias como medio, seguido de un porcentaje alto. Respecto a la satisfacción tiene un resultado medio y altamente insatisfechas por parte de las usuarias; tal como se muestra los resultados en la investigación presentada. Incluso, Pérez (2018), concuerda que existe una relación significativa de 0.000 entre la calidad del servicio y satisfacción; muy similar con la investigación que tiene el mismo nivel de significancia entre ambas variables.

Respecto al primer objetivo específico, la fiabilidad y la segunda tiene una correlación alta y positiva de 0.868, lo que significa que el compromiso de realizar el servicio en tiempo específico, interés en resolver el servicio, atención individualizada y recepción de trámites de denuncias, se asocian directamente a la satisfacción; a su vez, tiene un p valor de 0.000, aceptando que existe correlación directa y significativa entre variables. En referencia a ello, Ros (2016), en su investigación menciona que la calidad está asociada a satisfacción y tuvo una gran aceptación en la atención recibida, con una valoración positiva.

Referente al segundo objetivo específico, la correlación entre las variables como capacidad de respuesta y satisfacción es alta y positiva en 0,689, lo que indica que la información respecto a los servicios que brinda la comisaría, el servicio rápido y ágil y la predisposición de ayudar al usuario, se asocian directamente con la segunda variable. Incluso, tiene un p valor de 0.000, aceptando que hay asociación directa y significativa entre las variables mencionadas. De esa manera concuerda Zapata (2017) |en que existe directa asociación entre la capacidad de respuesta en

las instituciones, mediante una buena aceptación de denuncias que hace que la satisfacción sea aceptable. A su vez los factores que inciden en la violencia a mujeres, la misma que reportó secuelas y maltrato desde la niñez del victimario; concuerda con los resultados de la investigación donde las variables se asocian directamente.

Respecto al tercer objetivo específico, la seguridad y la satisfacción tuvieron una correlación alta y positiva de 0.792, lo que indica que la amabilidad en la atención, la capacitación del personal para brindar buenos servicios, inspiración de confianza al usuario y la seguridad del servicio, inciden directamente en la satisfacción del usuario. A su vez, tiene un p valor de 0.000, en la que se acepta que existe correlación directa entre las variables. Tafur (2017) concuerda que la seguridad que brinda la institución a los usuarios no es buena y no hay relación directa con la satisfacción, eso lo demuestran los resultados, no hay buena información de los servicios y una baja satisfacción en un 42,31%, faltando mejorar la confianza que genera la institución con el usuario. Muy contrariamente con los resultados del trabajo presentado, las variables se asocian directamente.

Referente al objetivo específico 04, tiene asociación positiva y alta de 0.91; lo que indica que el tipo de atención, el personal policial entiende las necesidades del usuario, los horarios de atención y la atención personal al usuario, inciden directamente en la satisfacción del usuario. Asimismo, existe correlación directa entre las variables estudiadas. En ese marco, Arciniegas y Mejías (2017), concluye que existe una buena empatía en los servicios que ofrece la institución al usuario, con un p valor de 0.9384 con una alta correlación entre la calidad y la buena percepción del servicio; lo mismo ocurre con los resultados de la investigación que tiene una relación significativa en 0.000.

Por último, el objetivo específico 05, existe correlación alta y positiva de 0.839 entre la tangibilidad y satisfacción; quiere decir que el material físico de atención, la apariencia del personal, equipos y comunicaciones en buen estado, se asocian directamente con la satisfacción. Su vez, tiene un p valor de 0.000, en la que se evidencia que existe asociación directa entre las variables mencionadas. En este sentido, Arbulú (2016) concuerda que la apariencia del personal y recursos

humanos, con la satisfacción del usuario, lo mismo ocurre con los equipos y comunicaciones y la parte informática forman parte de la tangibilidad de la institución, donde los usuarios se sienten a gusto de recibir atención en sus locales; lo mismo ocurre la investigación de estudio presentada.

En sí, calidad del servicio está basado en procesos y técnicas planificadas, teniendo en cuenta las exigencias de los clientes, de manera que éstos tengan una buena impresión del mismo (García, 2016). De ahí, las empresas deben tener una política interna bien planificada para mejorar la atención en todas sus dimensiones, con calidad y calidez, ya que depende ello que los clientes tengan una buena satisfacción y generar rentabilidad a las mismas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La calidad del servicio, tiene una relación alta y positiva de 0.938 con la satisfacción de las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, en la comisaría de familia - Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; en la que la lealtad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, tienen una incidencia directa en la satisfacción del usuario; a su vez presenta un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.
- 6.2.** La fiabilidad tiene presenta una relación alta y positiva de 0.868 con la satisfacción de las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, en la comisaría de familia - Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; significa que el compromiso de realizar el servicio en tiempo específico, interés en resolver el servicio, atención individualizada y recepción de trámites de denuncias, inciden directamente en la satisfacción del usuario; con un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.
- 6.3.** La capacidad de respuesta, tiene una relación directa y significativa con la satisfacción, en la comisaría de familia - Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; tuvo una correlación alta de 0.689, lo que indica que la información respecto a los servicios que brinda la comisaría, el servicio rápido y ágil y la predisposición de ayudar al usuario, inciden directamente en la satisfacción del usuario; con un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.
- 6.4.** La seguridad, presenta una correlación alta y positiva de 0.792 con la satisfacción del usuario en la comisaría de familia - Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; implica que la del personal amabilidad en el trato de atención, la capacitación policial para brindar buenos servicios, inspiración de confianza al usuario y la seguridad del servicio, inciden directamente en la satisfacción del usuario; con un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.

- 6.5.** La empatía, se correlaciona significativamente, presenta una correlación de 0.911 con la satisfacción de las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, en la comisaría de familia de Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; obtuvo una correlación alta y positiva de 0.911; es decir, el personal policial entiende las necesidades de las usuarias, los horarios que se brindan atención y la atención personal al usuario, inciden directamente en la satisfacción del usuario; a su vez arrojó un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.
- 6.6.** Asimismo, el quinto objetivo específico sobre la tangibilidad, tiene una relación directa positiva de 0.839 con la satisfacción de las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, en la comisaría de familia - Tarapoto durante la pandemia por el COVID-19; lo que indica que el material físico de atención, la apariencia del personal, equipos y comunicaciones en buen estado, tienen incidencia directamente en la satisfacción del usuario; también tuvo un p valor de 0.000, aceptando la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a la comisaría de familia - Tarapoto, que impulse actividades de prevención y lucha contra las agresiones en contra de las mujeres por su condición de género, dentro de un contexto que responde a desigualdades estructurales sociales hacia las mujeres, para tal fin se deberá potenciar e implementar campañas de sensibilización a la colectividad y programas de capacitación al personal policial que labora en la comisaría, en temas de violencia de género y atención al usuario, dirigido a potenciar la atención a las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, **calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios**, ya que existe asociación directa entre las variables mencionadas.
- 7.2. Las políticas públicas de la comisaría de familia - Tarapoto debe estar dirigido a defender los derechos de las mujeres víctimas de agresiones, deben ir de la mano con mejorar la calidad del servicio durante todo el procedimiento referente a la **fiabilidad**, desde la recepción de las denuncias y su tramitación en el plazo razonable ante el Ministerio Público y el Poder Judicial, prevaleciendo el interés por garantizar los derechos de las víctimas, ya que tiene correlación directa con la **satisfacción del usuario**.
- 7.3. Se recomienda, a la comisaría de familia - Tarapoto, implementar políticas que vayan de la mano con mejorar la calidad del servicio en la esfera de la **capacidad de respuesta**, atendiendo con rapidez las denuncias y tener la predisposición de ayudar a las víctimas durante el procedimiento policial, ya que tienen una asociación significativa y directa con la **satisfacción del usuario**.
- 7.4. Se recomienda a la comisaría de familia - Tarapoto, implementar acciones que vayan dirigidas a potenciar la atención en servicios en el marco de **seguridad** para dar una mejor información a las usuarias sobre el trámite de la denuncia y sus consecuencias jurídicas que acarrea en la víctima y denunciado, generando confianza en ellas, el personal policial deberá actuar

con transparencia y credibilidad, ya que se relacionan directa y significativamente con la segunda variable que es la satisfacción.

- 7.5.** Se recomienda a la comisaría de familia - Tarapoto implementar políticas en defensa de las mujeres violentadas, estas deben enmarcarse en mejorar la **empatía**, el personal policial debe brindar atención de calidad poniéndose en el lugar de la víctima y ayudarla a que tome conciencia sobre la importancia de su denuncia para proteger su integridad física y psicológica, haciéndole sentir escuchada y protegida por el sistema policial, con horarios adecuados para realizar las denuncias; pues tiene asociación directa con la satisfacción usuaria.
- 7.6.** Se recomienda, a la comisaría de familia - Tarapoto velar por los derechos en favor de las mujeres violentadas, su accionar debe enmarcarse en mejorar la atención de calidad referente a la **tangibilidad**, mejorando la apariencia física del personal, así como las instalaciones de las oficinas, letreros visibles y buen funcionamiento de equipos y comunicaciones, ya que tiene directa asociación con la satisfacción usuaria.
- 7.7.** Se recomienda, a la comisaría de familia - Tarapoto, implementar políticas dirigidas a garantizar el grado de **satisfacción** en la usuarias víctimas de violencia de género, debiendo colocar en un lugar visible el libro de reclamaciones, un buzón de sugerencias, número telefónico gratuito de atención al usuario, habilitar un correo electrónico y canalizar de manera inmediata las quejas presentadas por las usuarias, mujeres víctimas de agresiones, por la atención brindada por el personal policial, ello a efecto de evitar re victimización en las mujeres violentadas, que en este caso se materializaría por la indolencia al brindar una mala atención por parte del servidor policial.

REFERENCIAS

- Acuña, D., Romero, C. y López, D. (2016). *Quality Management Integral System at the University of La Guajira, Colombia* (Artículo científico). Revista Telos, vol. 18, núm. 3, pp. 474-491. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Aguilera, G. (2014). *La calidad y su incorporación en la Administración Pública* (Artículo científico). Revista Estado y Sociedad. VOL. 3 No. 1 (5), pp. 82-98. Universidad Autónoma del Estado de México. Disponible en: <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/21.-La-calidad-y-su-incorporacio%CC%81n-en-la-Administracio%CC%81n-Pu%CC%81blica.pdf>
- Angulo P., Angulo P. A.; y Huamán, L. (2016). *Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales* (Artículo científico). Revista Horizonte de la Ciencia, vol. 6, núm. Pp. 10. Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5709/570960870023/index.html>
- Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, San Martín. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1567>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple* (Artículo científico). Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, vol. 8, núm. 1, pp. 26-36. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>

- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1
- Asto, J. (2019). *Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo), Lima, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36003?locale-attribute=en>
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador* (Artículo científico). Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Volumen 19, Número 1, pp. 1-32. Universidad de Costa Rica. DOI: 10.15517/aie.v19i1.35235
- Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016* (tesis para obtener el título profesional). Universidad César Vallejo, Cao, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/421>
- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones* (tesis para obtener título profesional). Universidad de Piura, Perú. Disponible en https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf.
- Defensoría del Pueblo (2017). *La Ley N° 30364, La Administración de Justicia y la Visión de las Víctimas. Serie Informe de Adjuntía N° 063-2017-DP/ADM*. Lima, Perú. Disponible en: <https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Informe-de-Adjuntia-N-063-2017-DP-ADM.pdf>

- Dos santos, M. (2016). *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén* (Artículo científico). *Revista de educación superior*, 45(175), pp 75-95. Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Fariño, J., y Vera, F., y Cercado, A. et al. 2018. *Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro* (Artículo científico). *Revista científica INSPILIP V. (2)*, Número 2. Universidad Estatal de Milagro, Unemi, Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Forrellat, M. (2014). *Quality in health services: an unavoidable challenge* (Artículo científico). *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2): pp 179-183. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Gallardo, A., y Reinados, K. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective* (Artículo científico). *Magazine Enfermería global*. Universidad de Murcia, Barcelona, España. N°36. pp 353-363. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente* (Artículo científico). *Revista Telos*, vol. 18, núm. 3, pp. 381-398. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gonzales, M., Frías, R., y Gómez, O. (2015). *Costumer perceived quality analysis in the hotel business* (Artículo científico). *Revista Ing. Ind.* vol.37 no.3. pp 253-265. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas, Cuba. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n3/rii040316.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México D.F. Ed. McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V. México. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI (2019). Perú: *Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019*. [Informe en línea]. Lima, Perú. Disponible en: http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf

Mejía, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento* (Artículo científico). Revista Compendium, vol. 21, núm. 40, 2018. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015* (Artículo científico). Revista UCV – Scientia, 8(2). Universidad César Vallejo, Perú. Disponible en: [Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530.pdf](http://www.dialnet.org/urn/urn:dialnet.org:DIALNET-6181530)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). *Violencia basada en género marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado*. [Normativa en línea]. Lima, Perú. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvq/mimp-marco-conceptual-violencia-basada-en-genero.pdf>

Monroy, M., y Urcádiz, F. (2018). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico* (Artículo científico). Revista Investig. adm. vol.48 no.123. Instituto Tecnológico de La Paz, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>

- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del Estado Mérida, Venezuela* (Artículo científico). *Revista de Ciencias Sociales* (V), vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Morales, O. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39/browse?type=author&value=Morales+Olivera%2C+David+Glicerio>
- Nápoles, L., Tamayo, M., Moreno, M. (2016). *Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias* (Artículo científico). *Revista Ciencias Holguín*, vol. 22, núm. 2, pp. 1-16 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín Holguín, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (27 de Noviembre del 2017). *Violencia contra la mujer* (Artículo científico). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Palacios, W., Félix, M., y Ormaza, M. (2016). *Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal* (Artículo científico). *Revista ECA Sinergia*. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. U.T.M. Vol. 8 N°1. 1-9 pp. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí – Ecuador. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/225/193>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_661c47fe285f5a3b12ebac66b5035f4f

- Quispe, G., y Ayaviri, V. (2016). *Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations* (Artículo científico). Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, Edición No. 37 Vol. 10 – No. 1 – pp 27 – 35. Disponible en: Dialnet-MedicionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337.pdf
- Reynaldos, K., Achondo, J., y Azolas, V. (2017). *Factors that influence the user satisfaction of primary health care latin american: integrative review* (Artículo científico). Revista de Salud Pública, (XXI) 2:65-76. Disponible en: 17698-Texto del artículo-50320-1-10-20170929.pdf
- Rojas, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la librería servicio educacional hogar y salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (Tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. Disponible en: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Rubio, G. (2014). *Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations* (Artículo científico). Revista Cuadernos de Administración. Vol. 30 N° 52, 54-64 pp. Universidad del Valle, Colombia. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). *Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the national university of Chimborazo – Ecuador* (Artículo científico). Revista Industrial Data, vol. 19, núm. 2, pp. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

- Sihuín, E., Gómez, O., Ibáñez, V., et al. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú* (Artículo científico). *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 32, núm. 2, pp. 299-302 Instituto Nacional de Salud Lima, Perú. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>
- Sotelo, J. (2016). *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. RIDE* (Artículo científico). *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, vol.7 no.13 Guadalajara. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
- Suárez, L. y Rodríguez, S. (2016). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016* (Artículo científico). *Rev. Med. Electrón.* vol.40 no.4 Matanzas. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Tafur, J. (2017). *Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31581?locale-attribute=es>
- Vergara, H. (2014). *Dimensiones involucradas con la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud Chile* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%20c3%adquez%20Mar%20c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Villalba, S. (2013). *The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities* (Artículo científico). *Revista Punto de Vista*. Vol V. IV. N° 7. Colombia. Disponible en: [https://www.Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(1\).pdf](https://www.Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(1).pdf)

Vinicio, H., Cando, A., Alcoser, F., et all. (2017). *Study of the public services in the city of Riobamba and the satisfaction of the users*. 3C (Artículo científico). Revista Empresa, investigación y pensamiento crítico, 6(4), 55-71. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Disponible en: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>

Zapata, A. (2017). *Factores macrosociales ideológicos e individuales en la violencia de pareja contra las mujeres* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/47939/26759925.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata, A. (2014). *Application of structural equation and servqual in a health service*. Revista Dyna, vol. 81, núm. 186, agosto, 2014, pp. 166-174. Universidad Nacional de Colombia Medellín, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/496/49631663023.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de operacionalización de variables

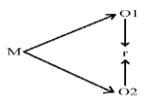
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Aguilera, G. (2014) define a la calidad incorporado a la esfera de lo público, en donde el ciudadano puede ser considerado como cliente ya que es receptor de la actuación de las Administraciones Públicas. Estas poseen principios de funcionamiento entre los que podemos mencionar: la eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.	Son acciones desplegadas por la institución, para que las usuarias, mujeres víctimas de violencia de género tengan una mejor atención en la comisaría de familia del distrito de Tarapoto. En este caso, se tendrá en cuenta la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	Fiabilidad (ítems)	Seguridad en el tiempo de entrega Precisión en el servicio	Ordinal
			capacidad de respuesta (4 ítems)	Receptividad para la ayuda Prontitud en la ayuda	
			Seguridad (5 ítems)	Credibilidad y confianza Cortesía	
			Empatía (ítems)	Personalización en la atención Adaptación a las necesidades del cliente	
			Tangibilidad (4 ítems)	Condiciones de instalaciones, equipos, documentación, aspecto del personal	
Satisfacción	Gonzales, F. (2014) define a la satisfacción del cliente en el sentido de medición de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.	Es un indicador importante en la calidad de servicios, refleja cuanto gusta/ disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Entre los criterios a tener en cuenta tenemos la lealtad, recomendaciones y la gestión de quejas en la institución	Lealtad (ítems)	Perdurabilidad Afecto	Ordinal
			Recomendación (7 ítems)	Promotor Detractor	
			Gestión de quejas (7 ítems)	Facilitación de medios Atención diligente en la queja	

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020

Br. Torres Díaz, Gloria Natali (ORCID: 0000-0002-0118-7343)

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sensibilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la sensibilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa entre la confiabilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la sensibilidad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la empatía y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre los tangibles y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020.</p>	<p>Técnica</p> <p>Para la recolección de datos: Se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables de estudio.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Como instrumentos se utilizados el cuestionario par ambas variables. A su vez, se utilizó la escala Likert para medir el instrumento con valores del 1 al 5.</p> <p>Para el análisis e interpretación de datos. Se utilizará el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. Y como aplicativo el software SPSS versión 22.</p> <p>Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisó bibliografía especializada.</p> <p>En el procesamiento de datos se tuvo en cuenta los siguientes pasos:</p>

<p>Diseño de investigación</p> <p>Tipo: Cuantitativo Alcance: Descriptivo- correlacional Diseño: No experimental, transversal Método: Hipotético deductivo</p>  <p>Corresponde: M: Muestra (mujeres víctimas de violencia de género) O1: Calidad del servicio O2: Satisfacción r : Relación entre calidad de servicio y grado de satisfacción</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>La población objeto de estudio, estará constituido por 140 mujeres víctimas de violencia de género durante la pandemia por COVID-19.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue calculada a partir de la fórmula muestral estadística con población finita conocida, en la que resultó una muestra de 59 mujeres víctimas de violencia de género, el mismo que corresponde al total de la población.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" data-bbox="1142 311 1646 630"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Calidad del servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Lealtad</td> </tr> <tr> <td>Recomendación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestión de quejas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad del servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del usuario	Elementos tangibles	Lealtad	Recomendación		Gestión de quejas	<p>Los datos cuantitativos fueron ordenados y procesados mediante el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22; para la presentación y análisis de los datos referidos a cada una de las variables.</p> <p>Medidas de tendencia central: Comprende la media.</p> <p>Medidas de variabilidad o dispersión: Se verán cómo están distribuidos los datos en el diagrama de dispersión y qué relación tienen con la media de la población. Esto comprende la desviación estándar, rango, máximo y mínimo valor.</p>
Variables	Dimensiones															
Calidad del servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles															
	Lealtad															
	Recomendación															
	Gestión de quejas															

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio

N° de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia contra la mujer, en la comisaría de familia del distrito de Tarapoto, durante la pandemia por el COVID-19, 2020.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión
1= Totalmente en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= Indeciso
4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CONFIABILIDAD / FIABILIDAD						
01	Cuando el personal policial le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
02	Frente a su problema, el personal policial le muestra un sincero interés en resolverlo					
03	El servicio que brindan en la comisaría es el idóneo					
04	El personal policial, otorga y ofrece sus servicios en el momento que prometen hacerlo					
05	No se comete errores en la recepción y trámite de la denuncia					
SENSIBILIDAD/ CAPACIDAD DE RESPUESTA						
06	La administración de la comisaría le mantienen informado respecto a cuándo se prestan los servicios					
07	El personal policial brinda un servicio inmediato					
08	El personal policial siempre está dispuesto ayudarle					
SEGURIDAD						
09	El personal policial le atendió con amabilidad durante el trámite de su denuncia					
10	El personal policial se encuentra capacitado para responder a sus preguntas					

11	El comportamiento del personal policial infunde confianza en usted					
12	Usted se siente seguro con el servicio que le presta el personal policial					
EMPATÍA						
13	El personal policial le da atención personal					
14	El personal policial cuida de sus intereses					
15	El personal policial entiende sus necesidades específicas					
16	La comisaría tiene horarios de atención convenientes acorde a sus necesidades					
17	El personal policial le presta atención personal					
ELEMENTOS TANGIBLES						
18	Los afiches y letreros son visualmente atractivos y orientadores					
19	El personal policial cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones					
20	Las instalaciones físicas de la comisaría son visualmente atractivas					
21	Los efectivos policiales están correctamente uniformados					

Fuente: Adaptado de la tesis *Calidad de servicio y nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016*. Autor: Br. David Glicerio Morales Olivera

Cuestionario: grado de satisfacción

N° de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia contra la mujer, en la comisaría de familia del distrito de Tarapoto, durante la pandemia por el COVID-19, 2020.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión
1= Totalmente en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= Indeciso
4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de desacuerdo
LEALTAD						
01	Cambiaría de comisaría por un mejor servicio					
02	La atención brindada por el personal policial le inspira respeto y confianza					
03	El personal policial agradece su preferencia y uso de su atención					
04	La comisaría de familia es una entidad a la que prefiere volver para hacer sus trámites					
05	Está dispuesto a colaborar con la comisaría con el fin de seguir atendiendo en ella					
06	El personal policial le brinda un buen servicio y atención que hacen agradable la estadía					
07	Es satisfactorio solicitar un servicio en esta comisaría					
RECOMENDACIÓN						
08	Recibió referencias favorables de esta comisaría de familia					
09	Le han contado cosas negativas de esta comisaría					
10	Publicitará bien y a favor de esta comisaría					
11	Sugerirá a otros usuarios que no soliciten servicios en esta comisaría					
12	Está convencida de participar a otras mujeres víctimas de violencia a solicitar los servicios en esta comisaría					
13	Comentará cosas positivas de la comisaría por las redes sociales					

14	Difundirá comentarios negativos en contra de esta comisaría por las redes sociales					
QUEJAS						
15	Se anticipan con el usuario para atender una queja u observación					
16	Existe un buzón de sugerencias					
17	Le orientan sobre como presentar una queja					
18	Se muestra un número telefónico gratuito de atención al usuario					
19	Es absuelta una queja de manera oportuna					
20	Se publicita una dirección electrónica de atención al usuario (página web, correo electrónico)					
21	Se exhibe en lugares visibles el Libro de Reclamaciones					

Fuente: Adaptado de la tesis *Calidad de servicio y nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016*. Autor: Br. David Glicerio Morales Olivera

Anexo N° 4: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Liliana Marisol Lizarraga Arqueros
Grado Académico : Magister en Derecho Penal
 Institución donde labora/Cargo : Ministerio Público/ Fiscal Adjunto Provincial Penal
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Gloria Natali Torres Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD				x	
OBJETIVIDAD				x	
ACTUALIDAD					x
ORGANIZACIÓN		-			x
SUFICIENCIA				x	
INTENCIONALIDAD					x
CONSISTENCIA					x
COHERENCIA					x
METODOLOGÍA					x
PERTINENCIA				x	
SUB TOTAL				16	30
				PROMEDIO DE VALORACIÓN	
				46	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de una manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinentes y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACION PROMEDIO: MUY BUENO (46 puntos)

Lugar y fecha: Lunes 15 de junio de 2020



 M^g. Liliana M. Lizarraga Arqueros
 DNI. 41085726

DNI. N° 41085726 / Teléfono N° 948004465

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Liliana Marisol Lizarraga Arqueros
Grado Académico : Magister en Derecho Penal
 Institución donde labora/Cargo : Ministerio Público/ Fiscal Adjunta Provincial Penal
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de satisfacción al usuario
 Autor del instrumento : Gloria Natali Torres Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					x
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					x
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					x
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				x	
SUB TOTAL					16	30
					PROMEDIO DE VALORACIÓN	46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de una manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinentes y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACION PROMEDIO: MUY BUENO (46 puntos)

Lugar y fecha: Lunes 15 de junio de 2020



 Mg. Liliana M. Lizarraga Arqueros
 DNI. 41085726

DNI. N° 41085726 / Teléfono N° 948004465

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Wildor Teodoro Rodríguez Mendoza
Grado Académico : Magister en Derecho Penal
 Institución donde labora/Cargo : Ministerio Público/ Fiscal Adjunto Provincial Penal
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Gloria Natali Torres Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					x
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					x
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					x
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				x	
SUB TOTAL					16	30
PROMEDIO DE VALORACIÓN					46	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de una manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinentes y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACION PROMEDIO: MUY BUENO (46 puntos)

Lugar y fecha: Lunes 15 de junio de 2020


 Wildor Teodoro Rodríguez Mendoza
 FISCAL ADJUNTO PROVINCIAL TITULAR
 1.a. Fiscalía Provincial Penal Corporativa San Martín
 TARAPOTO

DNI. N° 14255155 / Teléfono N° 969924483

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Wildor Teodoro Rodriguez Mendoza
Grado Académico : Magister en Derecho Penal
 Institución donde labora/Cargo : Ministerio Público/ Fiscal Adjunta Provincial Penal
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de satisfacción al usuario
 Autor del instrumento : Gloria Natali Torres Diaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					x
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					x
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					x
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				x	
SUB TOTAL					16	30
					PROMEDIO DE VALORACIÓN	46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de una manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinentes y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACION PROMEDIO: MUY BUENO (46 puntos)

Lugar y fecha: Lunes 15 de junio de 2020


 Wildor Teodoro Rodriguez Mendoza
 FISCAL ADJUNTO PROVINCIAL TITULAR
 1ra. Fiscalía Provincial Penal Corporativa San Martín
 TARAPOTO

DNI. N° 14255155 / Teléfono N° 969924483

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Grado Académico : Magister en Docencia Universitaria
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV ~~Tarapoto~~ - Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la calidad de servicio
 Autor del instrumento : Br. Gloria ~~Natali~~ Torres Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Mayor deficiencia	Deficiente	Regular	Buena	Mayor buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos de Tarapoto .				X	
SUB TOTAL					32	10
PUNTAJE TOTAL						42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,2 puntos)

~~Tarapoto~~, 15 de junio de 2020


Mg. Aladino Panduro Salas
 DNL N° 01 2000-~~00000000~~ 961503012

INFORME DE OPINION DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Grado Académico : Magister en Docencia Universitaria
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV ~~Tarapoto~~ - Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción
 Autor del instrumento : Br. Gloria Natali Torres Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 10%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están relacionados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGIA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos que se estudian .				X	
SUB TOTAL				06	20	15
PUNTAJE TOTAL					41	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos ~~muestrales~~.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,1 puntos)

~~Tarapoto~~, 15 de junio de 2020


Mg. Aladino Panduro Salas
 DNEI N° 01 961503012 R.N. 2391102000 961503012

Anexo N° 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Tarapoto, 15 de junio del 2020

SEÑOR : Carlos Alberto Custodio Yamunaque
Comisario de Familia Tarapoto

ASUNTO : **Solicita Autorización para recolectar información**

En mi condición de estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – filial Tarapoto, me dirijo a usted para saludarle muy cordialmente y a su vez, hacer de su conocimiento que estoy realizando un trabajo de investigación académica denominado: **Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID19, Comisaría de familia - Tarapoto, 2020.**

Por tal motivo, solicito su **autorización** para recabar información sobre las variables de estudio a través de una encuesta que se aplicará a los sujetos muestrales, que vienen a ser 60 mujeres víctimas y para lograr esta finalidad necesito que se me haga llegar copias de las denuncias penales interpuestas en la comisaría de familia de Tarapoto desde que inicio el estado de emergencia 16 de marzo de 2020 a la fecha; dicha acción acontecerá durante el mes de junio del 2020.

Desde ya agradezco su disposición y su colaboración, puesto que es muy importante para cumplir con mis objetivos y cuyos resultados también serán de utilidad para la comunidad académica y para la toma de decisiones.

Atentamente,


Gloria Natali Torres Díaz
DNI 41216578

DIVISION TERRITORIAL TARAPOTO
COMISARIA PNP DE LA FAMILIA
MESA DE PARTES

FECHA: 06 JUL. 2020

HORA: 17:48 FOLIOS:

RECIBIDO POR: Gloria Torres Díaz ALEGRIA

REG. N° FIRMA: 

Anexo N° 6: Base de datos estadísticos

N°	CALIDAD DEL SERVICIO						SATISFACCIÓN			
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Total	Lealtad	Recomendación	Quejas	Total
1	20	15	20	20	19	94.0	26	24	19	69
2	14	15	10	18	11	68.0	18	16	16	50
3	18	10	19	18	16	81.0	20	22	20	62
4	10	5	14	11	13	53.0	20	14	14	48
5	22	14	17	21	18	92.0	28	21	16	65
6	18	12	16	18	15	79.0	20	18	14	52
7	18	15	16	18	16	83.0	22	22	24	68
8	16	10	16	16	14	72.0	24	22	16	62
9	10	6	8	10	12	46.0	18	16	14	48
10	20	15	16	18	13	82.0	24	21	18	63
11	18	15	16	16	16	81.0	20	20	16	56
12	18	14	15	17	17	81.0	18	16	18	52
13	20	12	14	14	15	75.0	26	18	22	66
14	12	5	9	13	15	54.0	16	18	18	52
15	20	12	18	17	14	81.0	22	20	18	60
16	18	15	16	18	16	83.0	18	18	14	50
17	16	10	16	18	17	77.0	26	20	16	62
18	16	11	15	17	18	77.0	22	20	16	58
19	20	15	17	19	20	91.0	25	18	17	60
20	12	14	10	13	12	61.0	18	18	18	54
21	20	15	16	20	19	90.0	19	18	17	54
22	10	5	14	11	13	53.0	20	14	14	48
23	22	14	17	21	18	92.0	28	21	16	65
24	18	12	16	18	15	79.0	20	18	14	52
25	18	15	16	18	16	83.0	22	22	24	68
26	16	10	16	16	14	72.0	24	22	16	62
27	10	6	8	10	12	46.0	18	16	14	48
28	20	12	14	14	15	75.0	26	18	22	66
29	12	5	9	13	15	54.0	16	18	18	52
30	20	12	18	17	14	81.0	22	20	18	60
31	18	15	16	18	16	83.0	18	18	14	50
32	16	10	16	18	17	77.0	26	20	16	62

N°	CALIDAD DEL SERVICIO						SATISFACCIÓN			
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Total	Lealtad	Recomendación	Quejas	Total
33	18	12	15	20	20	85.0	24	22	18	64
34	16	10	12	15	12	65.0	22	18	17	57
35	20	7	18	19	20	84.0	18	22	20	60
36	10	5	7	17	12	51.0	16	20	20	56
37	20	15	16	20	20	91.0	22	18	22	62
38	20	10	14	19	18	81.0	24	22	16	62
39	19	12	16	20	19	86.0	26	20	18	64
40	22	14	17	21	18	92.0	28	23	17	68
41	10	5	14	11	13	53.0	20	15	14	49
42	18	10	19	18	20	85.0	24	22	20	66
43	18	15	16	16	16	81.0	20	20	16	56
44	18	14	15	17	17	81.0	18	16	18	52
45	20	12	14	14	15	75.0	26	18	22	66
46	12	5	9	13	15	54.0	16	18	18	52
47	20	12	18	17	14	81.0	22	20	18	60
48	18	15	16	18	16	83.0	18	18	14	50
49	16	10	16	18	17	77.0	26	20	16	62
50	12	14	10	13	12	61.0	18	18	18	54
51	20	15	16	20	19	90.0	19	18	17	54
52	10	5	14	11	13	53.0	20	14	14	48
53	22	14	17	21	18	92.0	28	21	16	65
54	17	12	16	18	15	78.0	20	18	14	52
55	12	14	10	13	12	61.0	18	18	18	54
56	20	14	13	20	17	84.0	26	23	18	67
57	11	4	6	8	10	39.0	10	12	12	34
58	12	14	10	13	12	61.0	18	18	18	54
59	8	6	7	12	10	43.0	10	14	14	38

Anexo N° 7: Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de originalidad del autor

Yo **Br. Gloria Natali Torres Díaz**, egresada de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: **“Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020”**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Tarapoto, 20 de noviembre de 2020

Apellidos y nombres: Br. Gloria Natali Torres Díaz	
DNI: 41216578	
ORCID: 0000-0002-0118-7343	