



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia
contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku –
Comisaría Lamas, 2019**

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

AUTORA:

Olivos Flores, Hilda Consuelo (ORCID: 0000-0002-3307-9427)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres José María e Hilda Rosa, por forjarme con valores sólidos. Ellos son el motivo para seguir escalando con éxito en mi vida personal y profesional. A mis hermanos, por confiar siempre en mí.

A mi compañero de vida Aldo Carrasco, por su amor, confianza y apoyo incondicional para culminar esta meta.

Hilda

Agradecimiento

A Dios, porque cada día bendice mi vida, me regala sabiduría, y me llena de oportunidades para mejorar como ser humano.

A mi asesor de tesis, Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo por su apoyo y orientación en el trabajo realizado.

Al señor Comisario PNP de Lamas, quien brindó autorización para recabar información sobre las variables de estudio, y así hacer posible el presente trabajo.

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	8
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Estado de la calidad de atención	31
Tabla 2 Grado de satisfacción.....	32
Tabla 3 Prueba de normalidad	34
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción	34
Tabla 5 Relación entre la calidad de atención y satisfacción	36

Índice de figuras

Figura 1: Estado de la calidad de atención	31
Figura 2: Grado de satisfacción.....	33

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019; por consiguiente, identificar el nivel de calidad de atención y satisfacción. El tipo de estudio empleado fue básico con diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. Con una población constituida por 70 víctimas y una muestra de 47 víctimas. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se empleó un análisis descriptivo e inferencial y los principales resultados revelaron que el nivel de calidad de atención es medio en un 59%, y el grado de satisfacción es medio en un 60%. Asimismo, existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción debido a que el nivel de significancia fue menor a 0.05. Se concluye que existe relación positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku de la Comisaría Lamas, por cuanto se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.946.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, víctimas.

Abstract

The study aims to determine the relationship between quality of care and satisfaction in victims of violence against women in the Kechwa Wayku Community - Comisaría Lamas, 2019, therefore, to identify the level of quality of care and satisfaction. The type of study used was basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive. With a population of 70 victims and a sample of 47 victims. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. A descriptive and inferential analysis was used. The main results revealed that the level of quality of care is medium in 59%, likewise, the degree of satisfaction is medium in 60%. Likewise, there is a relationship between the dimensions of quality of care and satisfaction because the level of significance was less than 0.05. It is concluded that there is a very strong positive relationship between the quality of care and the satisfaction of victims of violence against women in the Kechwa Wayku Community of Lamas Police Station, as a Pearson's coefficient of 0.946 was obtained.

Keywords: Quality of care, satisfaction, victims.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la atención es una de las técnicas más relevantes debido a que permite diferenciar la calidad del servicio que ofrecen las distintas organizaciones; por ello se entiende que, a mayor calidad de atención, mayor nivel de efectividad de las personas que laboran dentro de las organizaciones, pudiendo ello fortalecer el rendimiento de las mismas con respecto a los servicios que presta. Existen servicios peculiares que conllevan mayor atención de los servidores como por ejemplo, cuando se presenta un caso de violencia familiar en donde la persona u operador encargado de recibir a las víctimas debe encontrarse preparado en conocimiento, recursos y las actividades administrativas deben realizarse en el tiempo oportuno y de manera eficiente. Sin embargo, muchas instituciones no cumplen con procedimientos, protocolos y recursos adecuados para una adecuada atención, limitando a los usuarios a recibir una atención rápida y con resultado positivo.

Por tal motivo Rodríguez (2015), en su investigación manifestó que las víctimas de violencia atendidos por el Ministerio de Medicina Familiar y comunitaria – España, presentan altos grados de insatisfacción ante la calidad percibida, puesto que en la entidad reciben a personas procedentes de 5 diferentes distritos de Valencia, cuyos usuarios hacen colas extensas desde altas horas de la madrugada con la finalidad de que puedan recibir la atención médica necesaria, por lo que no todos logran ser atendidos y se encuentran frustrados de volver a sus domicilios, sin ser atendidos. Asimismo, los recursos proporcionados no cuentan con información real que ayude al paciente a seguir un procedimiento real y en tiempo oportuno.

En el Perú, existen muchas instituciones articuladas que tienen como finalidad prevenir, erradicar y sancionar los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, siendo una de las más representativas las Comisarías que se encuentran ubicadas en algunos distritos y provincias de todo el país. Tienen como finalidad de recepcionar y atender las demandas presentadas por parte de la población, especialmente aquellas en los que se expone un caso de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Por ello Moreno y Díaz (2015), señalan

que las instituciones policiales deben contar con profesionales que brinden un adecuado asesoramiento y atención a las víctimas; asimismo que los protocolos y procedimiento se cumplan de manera efectiva para garantizar a la víctima la protección necesaria. Es muy importante que los recursos impartidos ayuden a las víctimas a efectuar procesos que tenga como resultados positivos.

La atención en comisaría para los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, debe realizarse dentro de un espacio que garantice que la víctima se sienta cómoda y segura, a fin de que pueda expresar libremente como sucedieron los hechos materia de la denuncia. De tal manera que se pueda establecer un vínculo de proximidad y confianza con la autoridad policial que recepciona la denuncia; garantizándoles así que la declaración de la víctima será totalmente confidencial. Además, tratándose de que la víctima proviene de la Comunidad Nativa Kechwua Wayku, se debe verificar si la comunicación puede efectuarse sin ningún inconveniente para que en caso contrario, se proporcione los servicios de un intérprete para facilitar la interrelación entre la autoridad policial y la víctima. De igual manera, debe brindar a la víctima todos los datos de manera accesible y clara respecto a sus derechos que se reconocen por ley.

Igualmente, el personal de la PNP involucrado con prestar atención a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar no deben presentar objeciones al momento de que la víctima presente su denuncia, de lo contrario significaría inseguridad, y tampoco deben emitir comentarios que minimicen la falta o delito cometido. Del mismo modo, el personal de la institución no deberá presentar una actitud negativa hacia la víctima, tales como por ejemplo la falta de empatía, descalificación y otros que podrían suscitar una revictimización. Cabe precisar que, si el personal de la institución no puede proporcionar una atención de calidad hacia los usuarios, será muy complejo que pueda responder adecuadamente a las necesidades y requerimientos de los mismos.

Ahora bien, desde una perspectiva local en la ciudad de Lamas, departamento de San Martín, se ubica la Comunidad Nativa Kechwua Wayku conocida también como

Barrio Wayku. Dicha Comunidad se encuentra situada en la parte baja de Lamas a cinco cuadras aproximadamente de la Comisaría de Lamas, resultando cercano para los miembros de la Comunidad acudir a la Comisaría de Lamas e interponer denuncia o para ser asesorados cuando se vean afectados sus derechos fundamentales. En su mayoría buscan atención cuando se trata de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Cabe señalar, que la comisaría de Lamas cuenta con aproximadamente 30 policías entre sub oficiales y oficiales, de los cuales solo uno se encarga de recibir las denuncias por casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

No obstante, la institución tampoco tiene a su disposición a profesionales en materia de psicología y derecho para brindar orientación y soporte a la labor policial, los mismos que facilitarían una buena calidad de atención para las víctimas. Asimismo, pese al progreso permanente durante las últimas décadas se reconoce que los integrantes de las comunidades indígenas y nativas de nuestro país siguen siendo víctimas habituales de racismo y discriminación para el libre ejercicio de sus derechos, donde el derecho más afectado es la dignidad y el respeto a los derechos humanos de los pueblos indígenas.

Entonces, en concordancia con lo antes señalado la investigación busca determinar la calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que acuden a denunciar a la Comisaría de Lamas. Es sabido que los policías que integran la dependencia no están capacitados y carecen de sensibilidad y empatía para recibir denuncias sobre esta materia; asimismo, es sabido que cuando se trata de una víctima de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku, el personal policial se deja llevar por estereotipos y prejuicios; vulnerando de esta manera el derecho a la igualdad y acceso a la justicia de los integrantes de la comunidad nativa. Igualmente, es sabido que la demora en recibir y atender una denuncia tarda aproximadamente cinco horas o en todo caso a las víctimas se les pide que retornen para interponer su denuncia, por el contrario les derivan a otras entidades como CEM o fiscalía; y en el camino las víctimas desisten en denunciar, quedando dicha víctima insatisfecha en su atención,

y estos hechos generan insatisfacción en la Comunidad. Finalmente, la falta de atención también es por las recargadas labores que cuenta el personal policial, solo un policía atiende y tramita las denuncias en dicha materia, aunado a ello esta Comisaría carece de una unidad móvil en buen estado para acercarse inmediatamente a la víctima cuando éstas solicitan apoyo, asimismo no cuenta con un óptimo equipo de cómputo e impresoras y tampoco cuenta con un ambiente privado y adecuado para atender a las víctimas.

En tanto, el personal policial debe tener presente que la acción de denunciar representa un logro significativo para la víctima, por ello es esencial la prestación de servicios de calidad y no llevar a cabo esta función de manera rutinaria. Frente a lo presentado con anterioridad resulta sumamente importante que dicha institución proporcione a la víctima una atención de calidad a través de informes continuos, personalizados y efectivos que proporcione satisfacción a las víctimas. También es esencial que se realice un trabajo en coordinación con todos aquellos organismos e instituciones que asumen un rol fundamente en la solución de esta problemática.

Estando a lo antes expuesto, concluimos que existe un problema en cuanto al desconocimiento de la posible relación entre la calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

En ese sentido se ha formulado como **problema general** ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? Consecuentemente, los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? ¿Cuál es el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019?

La justificación en el presente estudio por **conveniencia**, debido a que los resultados de la investigación sirvieron como fuente principal para conocer la realidad sobre la atención que brinda la Comisaria de Lamas a los usuarios víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku, y como esta variable puede verse influenciada en la satisfacción de los mismos. Asimismo, dicha investigación servirá como referencia para otras investigaciones que contengan una problemática similar.

Referente a la **relevancia social**, el estudio proporcionó beneficios significativos para mejorar la calidad de atención e incrementar el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku. Así también se analizaron los obstáculos que dificultan al personal policial atender a las víctimas, de modo que realicen su trabajo de una manera sensible, empática, objetiva y con calidad. De esta manera, a través del estudio también se pudo informar sobre las medidas estratégicas que deben ser aplicadas con la finalidad de optimizar el desempeño del personal policial responsable de recepcionar las denuncias y llevar a cabo diligencias en materia de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, beneficiando así a toda la comunidad nativa.

Por su **valor teórico**, con la realización de esta investigación se ha logrado aportar información teórica que permitió desarrollar los objetivos planteados. Asimismo, la aplicación de acciones de mejora que coadyuvaron con la adecuada calidad de atención. Se optimizó a partir de los conocimientos adquiridos y basándose en los lineamientos del protocolo de actuación, la ruta de atención que garanticen la comodidad y privacidad de las víctimas, dando una respuesta a sus necesidades, con el fin de brindar una buena atención a la Comunidad.

En relación a su **implicancia práctica**, por cuanto la razón que ha conllevado a realizar la presente investigación es la experiencia laboral durante más 14 años en la administración pública con énfasis en temas de derecho de familia y penal, además de observar en los últimos cinco años la relevante necesidad de la elaboración de

mecanismos y medidas estratégicas, enfocadas en mejorar la calidad de atención y brindar protección a las víctimas especialmente a las provenientes de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que acuden a la Comisaría de Lamas. Ello, a fin de mejorar la gestión pública en la Comisaría y con ello otorgar mejores servicios públicos al usuario (víctima).

Por su **utilidad metodológica** constituye una guía o referencia para la realización de investigaciones futuras enfocadas en analizar la calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar provenientes de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku, que son atendidas en la Comisaría de Lamas, pues se pueden seguir los mismos procesos metodológicos y aplicar los mismos instrumentos empleados.

El objetivo, que orienta la investigación fue: Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. Asimismo, se describe los objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. Identificar el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

La **hipótesis** que responde al problema general expresó: Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. Las hipótesis que responden a los problemas específicos son: H1: El nivel de la calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, es medio. H2: El grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, es medio. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad

de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

A fin de sustentar la investigación, se presentan estudios ejecutados anteriormente. Desde un **contexto internacional** se ha considerado la investigación de: Garrido, J. (2016), *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España*. (Artículo científico). Universidad de Valencia, España. La investigación fue de tipo explicativa con diseño no experimental, la población y muestra fue conformada por 113 víctimas. Se empleó la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario de entrevista. Se concluye que se reconoce que un 80% de las víctimas presentan un nivel de satisfacción alto debido a que las autoridades policiales recepcionaron oportunamente sus demandas y proporcionaron un ambiente adecuado para que se sientan en confianza y seguras. Sin embargo, el 20% acredita que la atención no cumple con los protocolos que exigen la independencia, además las comunidades son conformadas por mujeres de diferentes países, la misma que dificulta la comunicación y existe un número limitados de operadores que hablan el idioma español.

De la misma forma, Baquero, R. y Pavón, Y. (2018), *Procedimiento para la evaluación de calidad de los servicios internos*. (Artículo científico). Centro de información y gestión tecnológica, Cuba. El estudio fue de tipo deductivo con diseño no experimental. La investigación estuvo conformada por una población de 742 clientes y la muestra estuvo compuesta por 50 clientes de la empresa Lázaro Peña. Para obtener los datos fue empleada la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegaron a la conclusión que la empresa cuente con un proceso adecuado para evaluar la calidad es fundamental, tanto dentro y fuera de la compañía para lograr que la clientela tenga mejores perspectivas de esta. Un problema principal dentro de la organización es la falta de limpieza en sus diferentes áreas. Por otro lado, el nivel de calidad de los servicios otorgados presentó un nivel medio, por ende, la satisfacción de los clientes fue bajo.

Además, Silva, I., et al. (2019), *Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario*. (Artículo científico). Universidad de

Zulia, Venezuela. El tipo de investigación fue exploratorio, de diseño no experimental. El estudio tuvo como población a 354 empresas y como muestra a 384 usuarios. La técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Se concluye que la calidad es considerada como una característica esencial para otorgar un servicio, además de contribuir con la satisfacción de clientes y colaboradores. Las organizaciones que fueron objeto de estudio presentaron problemas vinculados a la calidad, donde sus actividades desarrolladas se volvieron comunes y poco novedosas, enfocadas solo a la elaboración de ventas. Por otro lado, solo un 70% de las empresas tienen aceptación por parte del público.

Dentro de un **contexto nacional**, se ha empleado la investigación de Aguilar, A. (2017), *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. El estudio fue de tipo cuantitativo y presentó un diseño no experimental. Tuvo una población conformada por 51 madres de familia y como muestra al total de la población. En el estudio se empleó como técnica empleada a la encuesta y el instrumento aplicado a las madres fue el cuestionario. Se concluye que la calidad percibida por las madres es bueno en un 42.2%, asimismo el nivel de satisfacción alcanzó un 58.8%. Por último, existe relación entre ambas variables que fueron estudiadas, con un resultado estadístico de 0.502 y una significancia de 0.000.

Por su parte, Burgos, S. y Morocho, T. (2018), *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. El estudio ha sido de tipo aplicada y presentó un diseño no experimental. El estudio ha contado con una población de 80 clientes de la organización, con una muestra de 69 clientes. Para obtener información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción, en donde si mejora la calidad de atención, por ende, la satisfacción será alta. Se evidenciaron problemas

relacionados con la atención del personal. Asimismo, los clientes señalaron tener algunos inconvenientes durante el proceso de atención.

Asimismo, Narváez, A. (2017), *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo. 2017.* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Tipo de estudio aplicado diseño no experimental. La población está conformada por 180 mujeres víctimas de violencia familiar de las cuales 50 víctimas se establecieron como muestra. Se empleó como técnica la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyó que las variables analizadas presentan una relación directa, debido a que se percibe que la prestación de una buena atención a las víctimas suscita que estas se sientan satisfechas con las atenciones recibidas. Asimismo, se reconoce que la calidad de la atención fue regular y el nivel de satisfacción fue alto.

Asimismo, Malpartida, N. (2017), *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Ancash, Perú. Tipo de estudio correlacional, diseño no experimental. 62 pacientes forman parte de la población. La muestra conforma el total de la población. La técnica es la encuesta, como instrumento el cuestionario. Concluye que la calidad es buena en 95.2%, con tendencia regular de 4.8%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios es bueno en un 93.5%, según lo manifestado por las usuarias, por ende, ha permitido analizar el vínculo que existe entre ambas variables estudiadas sea significativo en un coeficiente de Pearson de 0.676. También se manifestó que el personal, cuenta con una organizada planificación donde las actividades son programadas y los objetivos planteados por el personal se cumplen en grandes rasgos.

Finalmente, el estudio presenta investigaciones desde un **contexto local**, como es el caso de Valderrama, Y. (2017), *Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto, 2017.* (Tesis de Posgrado).

Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La población fue integrada por 45 personas y como muestra se consideró el total de la población, asimismo se empleó como técnica la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento. Se concluye que los resultados han permitido reconocer que la relación existente entre las variables es directa en un 50%, debido a que el minucioso seguimiento de los procesos contribuye con el incremento de la satisfacción en las usuarias.

Asimismo, León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental. La población fue constituida por 139 usuarios, y para la muestra se consideró lo mismo, empleando como técnica la encuesta y aplicando como instrumento el cuestionario. Se determinó que existe relación entre ambas variables, cuyo coeficiente es 0.589, Además, se reconoce las dimensiones de la primera variable y la segunda variable se relacionan de manera significativa, por cuanto se obtuvo una correlación de 0.748, y 0.896. (Administración y control) respectivamente. Por otro lado, la calidad del servicio fue regular en un 57, pues las actividades no son ejecutadas de forma adecuada, además existe poca comunicación entre los funcionarios.

Por último, Sánchez, Y. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto, Reniec, 2018*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Tipo de estudio aplicada con diseño no experimental. La población fue constituida por 56 usuarios y como muestra se consideró el total de la población. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que la calidad de los servicios alcanzó un nivel medio en un 53%, suscitado por el poco nivel de conocimiento del personal para orientar a los usuarios respecto a los procesos que deben seguir para llevar a cabo sus trámites. De la misma manera, el nivel de satisfacción fue considerado medio en un 47%, suscitado por la falta de empatía del personal de la entidad para con los usuarios.

Por otro lado, la **fundamentación teórica** da a conocer a detalle las características de las variables. En caso de la variable **Calidad de atención** según Rodríguez (2015), señala que busca garantizar que los usuarios reciban los servicios de manera adecuada, por medio de una atención efectiva considerando todos los aspectos y aptitudes de los mismos. De tal manera, los usuarios se sientan satisfechos durante el desarrollo de los procedimientos y se reduzca el riesgo de posibles efectos negativos. De la misma manera Amir (2016), considera que representa el nivel de satisfacción de una necesidad por medio de la prestación de servicios, considerándose también como el exceso o diferencia existente entre las expectativas de los usuarios y la percepción de los mismos. Asimismo, Dos Santos (2016), alude que mide el nivel de cumplimiento de los deseos del cliente acerca de un bien o servicio que recibe en función a la satisfacción. Además Morillo (2016), indica que la calidad de atención hace referencia a las acciones, cualidades y conductas de los bienes o servicios ofrecidos por las empresas, en la que se considera cada uno de los recursos tangibles e intangibles disponibles por la misma.

Según Torres (2015), asegura que suele ser considerada como una conducta desarrollada a través de una evaluación efectuada a largo plazo, donde la unidad de análisis es la fuente de evaluación, es decir, los recursos humanos y materiales. Mateos (2019), explica que la calidad de atención comprende ofrecer al beneficiario una eficiente asistencia, considerando los recursos tangibles, el comportamiento de quien lo imparte. Finalmente, Martín M & Díaz E. (2016), alude que es sinónimo de un adecuado desempeño, la misma que evalúa la objetividad, y atención que imparten los trabajadores de empresas e instituciones.

En cuanto a los pilares de la calidad de atención, Obando (2016), alude la existencia de 3 factores importantes, entre ellas: los resultados, los procesos y satisfacción. Por lo que refiere a los resultados, permite que las instituciones conozcan los elementos a tener en cuenta para elaborar acciones de mejoras. Se analizan indicadores de mortalidad, morbilidad y natalidad. En cuanto a los procesos, se evalúa de manera detallada si las instituciones cumplen con cada uno de los protocolos para llevar a cabo un respectivo proceso. Finalmente, la satisfacción es un pilar primordial porque

su evaluación, estimará los procesos, material y recurso humano impartido, y si éstas han satisfecho al usuario.

Respecto a las ventajas de brindar una adecuada calidad de atención, Del Carmen (2019), menciona una serie de ventajas entre ellas: I) Contribuye con la fidelización de los usuarios o clientes. B) Aumenta el nivel de ventas. C) Incrementa la cartera de los clientes por recomendación. D) Reduce los gastos incurridos por acciones o campañas de publicidad. E) Reduce los reclamos y quejas por parte de los usuarios y clientes. F) Mejora la imagen de la organización y permite que la empresa destaque frente a la competencia. G) Reduce la periodicidad de la rotación de los colaboradores. H) Brinda una mayor ventaja dentro del mercado, lo cual conlleva a tener mayor competitividad.

Con respecto a los objetivos de la calidad de atención, Pujol (2018) alude que las entidades deben evaluar con mayor frecuencia sus procedimientos, recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes y fidelizarlos, y efectuar lo siguiente: Medir el valor que el usuario tiene para la institución; solucionar problemas del cliente, aunque no haya sido generada por la institución; anticipar problemas, responder rápido; capacitar de manera consecuente a los colaboradores de la institución y los más importante desarrollar las habilidades del colaboradores a fin de presentarse competente ante el usuario.

Por consiguiente, la Policía Nacional del Perú (2016), detalla una serie de elementos que se deben tener en consideración para prestar servicios de calidad a favor de los pobladores, dentro de ellos destaca: i) Estrategias y organización, donde se señala que el servidor público debe brindar una adecuada calidad de atención, seguridad y salud mental, asimismo debe existir una adecuada comunicación entre las partes y el servidor debe de actuar de manera responsable con la ciudadanía; ii) Conocimiento de la ciudadanía, refiere que el servidor público debe identificar las necesidades y expectativas del usuario y se debe cumplir los mecanismos y espacios con la finalidad de mejorar la prestación de servicios, iii) Accesibilidad de los canales de atención,

señala que los servidores deben prestar atención adecuada y oportuna en los diferentes canales, sea presencial, telefónico, virtual o móvil.

En cuanto a la infraestructura, mobiliario, las condiciones y espacios físicos, deben encontrarse en buen estado, las mismas que permita brindar un adecuado servicio, cumpliendo con las señalizaciones y equipamiento necesario. iv) Procesos de atención, el servidor debe brindar una orientación adecuada a la ciudadanía, cumplir los protocolos y simplificar las actividades administrativas para mejorar la atención, por último; v) Transparencia de la información, en ello el servidor debe brindar información oportuna, transparente y veraz, para ello se debe designar a un personal adecuado, conocedor de los protocolos de la entidad.

Con el propósito de efectuar la **evaluación de la variable calidad de atención** se consideró certero emplear el enfoque conceptual proporcionado por Rodríguez (2015), quien infiere que la calidad de atención parte de la teoría servqual: Capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad, para ello fue necesario aplicar los cuestionarios. Respecto a las dimensiones: a) Capacidad de respuesta, se evalúa la habilidad de comunicación que presenta el servidor, la misma que debe ser oportuna, adecuada y apropiada; dispersando toda duda que el usuario presente en el momento del servicio, cuyos indicadores son: Comunicación de los trámites y la capacidad de respuesta. Seguidamente, b) Aspectos tangibles, se evalúa el estado de las pertenencias existente en la institución entre ellos, los escritorios, sillas, las instalaciones; los indicadores a evaluar son: Muebles, instalaciones y equipamiento. Por otra parte, c) Fiabilidad, hace referencia a la credibilidad de la información y de los procesos impartidos por la entidad; los indicadores a evaluar son: Información, orientación y asesoría, seguimiento. Además, d) Empatía, hace referencia a la actitud mostrada por el servidor, la misma que debe ser apropiada y logra la confianza del usuario; los indicadores a evaluar son: Cortesía, actitud y empatía. Por último, e) Seguridad, hace referencia al ambiente, las condiciones y espacios físicos que se encuentra la entidad, la misma que permita brindar un adecuado servicio, cumpliendo con las señalizaciones y equipamiento necesario; los indicadores a evaluar son: Espacios de atención e infraestructura.

En cuanto a la variable **Satisfacción** se expone la teoría de Navarrete (2018), quien afirma que es la parte resultante del desarrollo de un procedimiento constante en donde se compara la expectativa y la percepción sobre algo. Igualmente, Pinto (2020) indica que la satisfacción es entendida como el nivel en el que un bien o servicio se encuentra sujeto a los deseos de los clientes o usuarios. Del mismo modo, Mateos (2019) alude que busca analizar y cuidar los deseos de un cliente minuciosa y continuamente. Además, Hoffman y Bateson (2017), sostienen que la satisfacción busca deleitarse y honrar un servicio idóneo. Además, Arciniegas (2017) menciona que es la aceptación asertiva de las expectativas planteadas desde una primera instancia. Sin embargo, Marín (2017) señala que la satisfacción demanda el cumplimiento de los procedimientos adecuados y la actitud apropiadas del quien ofrece el servicio, en efecto lograr fidelizar al cliente o usuario. Finalmente, Fernández (2017) explica que en la satisfacción es el resultado de la aplicación de las herramientas y estrategias de mercadeo, las mismas que se encuentran enfocadas a mejorar el desarrollo de los procesos, manejo de la información y utilización de los medios y recursos.

Seguidamente, con relación a la importancia de la satisfacción Martínez (2016), expresa que sin cliente, las empresas no tendrían razón de funcionar. Por ello, es necesario que las empresas midan y definan la satisfacción, la misma que conllevará la identificación de deficiencias y por ende la aplicación de planes de contingencia o la elaboración de un plan de acción, que se ajusta a la realidad.

Por otro lado, Zamora (2016) explica que la satisfacción contempla 3 elementos primordiales: buscar y recuperar la información, emplear la información obtenida y los servicios. En tal sentido, Arnal (2019) explica que el recurso de información es un elemento fundamental debido a que busca plantear soluciones efectivas frente a los requerimientos de los clientes o usuarios. Respecto a la articulación de la búsqueda y recuperación de información sirven para la facilitar esa solución. No obstante Carrión (2017), señala que la satisfacción es un término que está asociado de manera directa con la calidad, puesto que la calidad busca otorgar servicios de calidad de tal

manera que se puedan satisfacer los deseos de los clientes, usuarios o público en general.

Del mismo modo, en lo que respecta a los factores que influyen en la satisfacción, Monsiváis (2016) y Gonzaga (2016), describen la existencia de factores básicos que son: Las promesas explícitas, promesas implícitas, comunicación boca a boca y experiencia. En lo que refiere a las promesas explícitas, ello comprende la promoción, ventas individuales y demás maneras de comunicarse, lo cual ayudará que los clientes dependan de la publicidad, y conozcan a mayores rasgos el producto y por ende la empresa que lo publicita. Pero las promesas implícitas, también son factores que inciden en el servicio, en ella es necesario que el producto sea tangible y los precios con que se comercializa los productos forman parte crucial para satisfacer al usuario. Por lo que refiere a la comunicación boca a boca, es importante que las expectativas del cliente sean divulgadas y recibidas por las personas que conforman su entorno cercano, lo cual permitirá que la empresa aumente su cartera de clientes. Finalmente, las experiencias contribuyen a las expectativas del cliente por medio de comparaciones del encuentro del pasado y presente, esto permitirá una fidelización genuina entre empresa y cliente.

Con el propósito de efectuar la **evaluación de la variable satisfacción**, se consideró certero emplear el enfoque conceptual proporcionado por Navarrete (2018), aludiendo que la satisfacción parte de dos aspectos importantes: la satisfacción del proceso técnico y de los recursos impartidos. Por lo que refiere a la satisfacción del proceso técnico: Está referida al nivel de reconocimiento y aprobación emitida por el usuario frente a la información otorgada, la ejecución de los procesos que determina la institución para la obtención de sus servicios, y la actitud de los servidores. En ella se considera como indicadores, lo siguiente: Exactitud de la información, trato adecuado y especializado, simplificación administrativa y atención a la ciudadanía.

Asimismo, en cuanto a la satisfacción de los recursos impartidos hace referencia al grado de satisfacción ante el conocimiento y las habilidades que imparte el servidor en la ejecución de sus funciones. Asimismo, a los recursos materiales y humanos

que dispone el usuario. En ella se evalúa los siguientes indicadores: Conocimiento de los servidores, disponibilidad de recursos, dominio del servicio, perfil del personal y materiales.

Tratándose de la calidad de atención y satisfacción de víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en comunidades nativas, se considera relevante presentar información concerniente a las mismas. Por ello, Dávila et al. (2017) señala que en las comunidades las mujeres que sufren violencia, efectúan procesos individuales en relación a las cualidades y maneras en las que se organiza la comunidad, por lo que generalmente requieren del apoyo de los representantes jurídicos de la Comunidad a la que pertenecen como por ejemplo del reverendo o un actor del consejo de ancianos, en donde en la mayoría de los casos se imputan sanciones al agresor y se llevan a cabo un arreglo entre la pareja, además de llevarse a cabo talleres o charlas entre la pareja. En aquellos casos en los que pese a haber tomado las medidas necesarias se siguen presentando las faltas, se propone que la víctima asista a una dependencia policial con la finalidad de presentar una demanda en contra de su victimario, debido a que ya no es responsabilidad de la comunidad. No obstante, en muchas situaciones la víctima no presenta la denuncia y continúa conviviendo con su agresor.

En el caso de tratarse de otras comunidades, las víctimas desarrollan diferentes procesos, es decir, las víctimas relatan la situación que atraviesan a un individuo de su entera confianza y este le brinda su apoyo para que asista a un mediador judicial o una dependencia policial según la severidad de la falta y el nivel de confianza de la víctima en la institución. Así pues, la víctima debe dar inicio a un proceso en el centro de salud, producto de violencias que sufren (golpes, heridas, etc.), y es responsabilidad de la entidad u organismo proceder con la remisión del caso presentado a la Comisión de la Mujer. No obstante, se presentan diversas limitaciones al momento de diagnosticar si el problema de salud de la víctima fue producto de un acto violento.

Para prevenir, reducir y sancionar la presencia de los actos de violencia, el Congreso de la República (2015) publicó la Ley N°30364, la misma que fue presentada con la finalidad de contribuir con la prevención, erradicación y sanción de los actos de violencia que se produce dentro de un contexto privado o público, en donde la víctima es una mujer por su condición de tal o algún integrante del grupo familiar. Especialmente, en aquellos casos en los que la víctima sea vulnerable por su edad o estado físico como por ejemplo al tratarse de un menor de edad, adultos mayores con discapacidad, entre otras.

Con la finalidad de cumplir con sus objetivos resulta necesario la actuación propicia y eficaz de órganos desconcentrados como es el caso de comisarías. MIMDES (2018), explica que las comisarías tienen como objetivo cumplir la política sobre violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, aplicando acciones de prevención y protegiendo a las personas afectadas.

Además, Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2016), detalla los procedimientos de órganos desconcentrados como comisarías, ante actos de violencia, la misma que se detalla a continuación: En primera instancia el equipo de la comisaría atiende a las personas afectadas. El equipo está formado por abogados quienes brindan orientación y asesoría legal; asimismo por los trabajadores sociales, quienes orientan y evalúan el riesgo de las personas afectadas; los psicólogos realizan el diagnóstico inicial; el admisionista identifica el motivo de la consulta; el promotor establece estrategias de intervención y por último el coordinador, gestiona el servicio de manera integral y articulada. Como segundo proceso la víctima o denunciante es conducido a las comisarías especializadas, procede a efectuar su declaración, en donde la policía aplica una ficha para valorar el nivel de los riesgos a los que se encuentra expuesta la víctima, siendo esta conducida al CEM.

A continuación, el tercer proceso es la obtención y registro de datos realizado por el personal de admisión, seguido de la atención, de la identificación y gestión de riesgos, la valoración de las estrategias de afronte, el acompañamiento psicológico, el patrocinio legal, seguimiento del caso y la evaluación de los objetivos. Como último

proceso, la comisaría de mujer establece coordinaciones intersectoriales para la atención en servicio complementarios público u organismos que comprende la sociedad civil.

Por otro lado, tal y como expresa la Defensoría del pueblo (2019), los **pueblos indígenas** del Perú hace muchos años han tenido habitantes en diversos pueblos con distintas tradiciones y estilos de vida; por lo que, lejos de ser un aporte han sido víctimas habituales de actos discriminatorios referentes al libre ejercicio de sus derechos y derechos; además de no ser tomados en cuenta al momento que se toman decisiones relevantes. Así pues, la falta de políticas integrales que consideren los derechos de las personas pertenecientes a las comunidades indígenas debe ser considerada como un aspecto prioritario para la población peruana. Desde este contexto nace el tema de las mujeres indígenas que sufren la mayoría de violaciones contra sus derechos, el cual invoca al Estado a brindar atención a la exclusión y desigualdad que les afecta en todos sus aspectos de vida, incluyendo a niños. Asimismo, un aproximado de 18, 376 mujeres no cuentan con un documento de identificación, 299 comunidades nativas carecen de una institución educativa, el 60% de las comunidades no cuentan con un centro de salud. Durante el periodo 2018 se registró 526 casos de violencia y menos de dos millones de mujeres indígenas que no cuentan con un trabajo.

De la misma manera, en cuanto a los derechos de los pueblos indígenas, se presentan los siguientes: El derecho a la identidad cultural, a que se reconozca su personería jurídica colectiva, a la autonomía, al desarrollo propio, a la tierra y territorio, a utilizar los recursos naturales, a la participación, a la consulta, a la justicia y jurisdicción especial, a la salud intercultural, a la educación intercultural y protección al conocimiento colectivo y tradicional. Por lo que es rol del propio Estado velar por que se cumplan cada uno de estos derechos y al mismo tiempo proteger a estas comunidades nativas (Camero & Gonzales, 2018).

Además, la **naturaleza jurídica** de los derechos de las personas provenientes de comunidades indígenas está referida a los derechos individuales de los pueblos

indígenas, los cuales buscan proporcionar protección a todos aquellos individuos que forman parte del pueblo. Por ello, se reconoce que estos individuos pueden ejercer libremente el derecho de asistir a cualquier órgano responsable de la administración de la justicia representando al Gobierno de tal manera que se puedan defender de modo efectivo los derechos de las personas, los mismos que se tipifican y reconocen a través de la Carta Magna.

Las **organizaciones que protegen los derechos de los pueblos indígenas** son la ONU (Organización de Naciones Unidas), la cual comprende gran parte de las naciones y fue fundada con la finalidad de asegurar que se respete la dignidad del ser humano, así como también contribuir con la convivencia pacífica y segura de las personas; incentivar el desarrollo social y cumplimiento de los derechos a favor de las futuras generaciones. Asimismo, una de sus responsabilidades es diseñar legislaciones de carácter internacional y reformar las existentes. Cabe precisar también que la organización comprende órganos relevantes para desarrollar asuntos concernientes a las comunidades indígenas, dentro de las cuales destacan: Foro permanente para cuestiones indígenas, Organización Internacional de Trabajo y Relator Especial sobre los derechos de los pobladores indígenas. Del mismo modo, se encuentra la Organización de Estados Americanos, donde se resalta la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Relatoría de los derechos humanos de los pobladores indígenas y Corte Interamericana de Derechos Humanos (Camero & Gonzales, 2018).

Asimismo, en concordancia con el D.S. N°009-2019-MC, que es la **norma** que involucra a comunidades nativas en casos de violencia, que tiene como función adoptar medidas para la incorporación de un enfoque intercultural que permita prevenir, atender y proteger ante actos de violencia sexual a los menores de edad y mujeres de la comunidad indígena, asegurando así el cumplimiento de los derechos de las personas. Asimismo, busca asegurar que todas las personas puedan acceder al uso de los servicios públicos, de modo que puedan ser correctamente atendidos y protegidos en caso de que sean víctimas de violencia que puedan presentarse dentro

de un contexto, en donde se reconozca y valore la diversidad cultural y lingüística de una comunidad y no se practique ningún comportamiento discriminatorio.

Seguidamente, referente a su **ámbito de aplicación** para la incorporación de una perspectiva intercultural con la finalidad de prevenir, atender y proteger a las personas víctimas de violencia sexual en contra de las mujeres de una comunidad indígena u originaria, su aplicación abarca todos los servicios públicos del ámbito nacional y deben cumplirse obligatoriamente en los ámbitos señalados a continuación: **Ámbito de la prevención**, comprende las acciones intersectoriales e intergubernamentales dirigidas a la promoción de la comunicación entre las personas con diversas culturas para que se pueda llevar a cabo un cambio significativo en el patrón de la conducta social y cultural, evitando a su vez la desigualdad. Por otra parte, **Ámbito de la atención integral y protección**, comprende las acciones intersectoriales e intergubernamentales dirigidas a sensibilizar la atención y protección efectiva a favor de las personas que fueron víctimas de la violencia sexual, de tal manera que puedan acceder libremente a todos los servicios públicos que requieran como parte del procedimiento judicial, de tal manera que conserve y recupere su integridad y bienestar como persona.

III. METODOLOGÍA

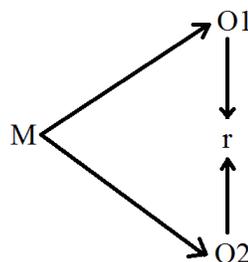
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Básica, visto que CONCYTEC (2017), señala que este tipo de estudio se caracteriza por el aporte teórico, así mismo, se han empleado teorías de calidad de atención y satisfacción en la investigación, de la misma forma se ha obtenido conocimientos que se encuentran detallados en libros de autores que expresan características, comportamiento y definiciones ambas variables. Esto ha permitido tener un concepto más claro de los resultados, los mismos que serán impartidos a los interesados.

Diseño de investigación

No experimental, de corte transversal, visto que Rodríguez y García (2016) señala que no se ha manipulado deliberadamente la variable dependiente (satisfacción), es decir, se evaluó y estudió la variable tal y como se presenta en el ámbito de estudio. Por consiguiente, fue transversal, porque se han analizado los resultados y datos que fueron recolectados sobre un plazo de tiempo específico, este año corresponderá al 2019.



Dónde:

M= 47 víctimas.

O1= Calidad de atención.

O2= Satisfacción.

r= relación de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 01: Calidad de atención

Definición conceptual: Busca garantizar que los usuarios reciban los servicios de manera adecuada por medio de una atención efectiva, considerando todos los aspectos y aptitudes de los mismos, de tal manera que los usuarios se sientan satisfechos durante el desarrollo de los procedimientos y se reduzca el riesgo de posibles efectos negativos (Rodríguez, 2015, p.24).

Definición operacional: Su finalidad es asegurar que se cumplan los deseos de los clientes acerca de un bien o servicio. Su evaluación partirá de la teoría servqual (Capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad), para ello fue necesario aplicar la técnica de la encuesta, conformada por 18 ítems, que facilitó la obtención de datos.

Escala de medición: Ordinal

Variable 02: Satisfacción

Definición conceptual: Es la parte resultante del desarrollo de un procedimiento constante en donde se compara la expectativa y la percepción sobre algo (Navarrete, 2018, p.44).

Definición operacional: Es un estado que experimenta el usuario que puede ser tanto intelectual como emocional, en ello se evalúa la satisfacción del proceso técnico y de los recursos impartidos. Para su evaluación se consideró la satisfacción del proceso técnico y satisfacción de los recursos impartidos, por lo que se aplicó la técnica de la encuesta, conformada por 16 ítems, con su aporte se ha respondido a la hipótesis planteada.

Escala de medición: Ordinal

Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Busca garantizar que los usuarios reciban los servicios de manera adecuada por medio de una atención efectiva, considerando todos los aspectos y aptitudes de los mismos, de tal manera que los usuarios se sientan satisfechos durante el desarrollo de los procedimientos y se reduzca el riesgo de posibles efectos negativos (Rodríguez, 2015, p.24)	Su finalidad es asegurar que se cumplan los deseos de los clientes acerca de un bien o servicio. Su evaluación partirá de la teoría servqual (Capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad), para ello fue necesario aplicar la técnica de la encuesta, conformada por 18 ítems, que facilito la obtención de datos,	Capacidad de respuesta Aspectos tangibles Fiabilidad Empatía Seguridad	- Comunicación de los tramites - Capacidad de respuesta - Muebles - Instalaciones - Equipamiento - Información - Orientación y asesoría - Seguimiento - Cortesía - Actitud - Empatía - Espacios de atención - Infraestructura	Ordinal
Satisfacción	Es la parte resultante del desarrollo de un procedimiento constante en donde se compara la expectativa y la percepción sobre algo (Navarrete, 2018, p.44).	Es un estado que experimenta el usuario que puede ser tanto intelectual como emocional, en ello se evalúa la satisfacción del proceso técnico y de los recursos impartidos. Para su evaluación se consideró la satisfacción del proceso técnico y satisfacción de los recursos impartidos, por lo que se aplicó la técnica de la encuesta, conformada por 16 ítems, con su aporte ha respondido a la hipótesis planteada.	Satisfacción del proceso técnico Satisfacción de los recursos impartidos	- Exactitud de la información - Trato adecuado y especializado - Simplificación administrativa - Atención a la ciudadanía - Conocimiento de los servidores - Disponibilidad de recursos - Dominio del servicio - Perfil del personal - Materiales	Ordinal

Fuente: Marco teórico.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fue determinada por las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que asistieron a la Comisaría de Lamas, que según base de datos son 70 víctimas. De la misma manera Alarcón (2016), es un fragmento representativo de todos los componentes y elementos con cualidades similares empleados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

✓ **Criterios de inclusión:** Víctimas que sufrieron violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku de Lamas.

✓ **Criterios de exclusión:** Personas que no integran la Comunidad Nativa Kechwa Wayku de Lamas.

Muestra

Con la finalidad de calcular la muestra se ha empleado la fórmula correspondiente al muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (0.9)

q= proporción esperada (0.1)

d= Precisión (en su investigación use un 5%)

$n = \frac{3.8416}{0.0025} * \frac{0.09}{69} * \frac{70}{0.34574}$
--

n =	24.20208	47
	0.52	

Conforme a la fórmula empleada se ha tenido como muestra a 47 víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que asistieron a la Comisaría de Lamas.

Muestreo

Es un muestreo **probabilístico**, aleatorio simple puesto que Hernández et al. (2014) alude que dicho muestreo es empleado en aquellos casos en los que los componentes poseen la misma probabilidad de que sean seleccionados como parte de la muestra pues presentan cualidades medibles. Para ello, es importante la aplicación de fórmulas estadísticas, que permitan reducir la población.

Unidad de análisis: Integrantes de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku de Lamas, que sufrieron violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Se empleó como técnica la encuesta por cuanto Quintana et al. (2018), manifiesta que esta técnica está compuesta por un conjunto de preguntas que dan a conocer la conducta de ambas variables en dicha comunidad, la misma que facilitará responder los problemas evidenciados.

Instrumento: En cuanto al instrumento se ha utilizado el cuestionario, que ha sido dirigido a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa kechwua Wayku, Comisaría de Lamas. De la misma manera, Quintana et al. (2018) expresa que está conformado por un listado de interrogantes planteadas acorde con el objetivo del estudio. Así pues, el cuestionario de la primera variable (calidad de atención), estuvo conformado por 18 ítems distribuidos según las dimensiones, es decir, la dimensión

capacidad de respuesta cuenta: 4 enunciados; aspectos tangibles con 3 enunciados; fiabilidad con 5 enunciados; empatía con 3 enunciados; y seguridad con 3 enunciados. Asimismo, el cuestionario de la variable satisfacción estuvo integrada por 16 ítems que fueron distribuidos según sus dimensiones y de la siguiente manera: la dimensión satisfacción del proceso técnico estuvo integrado por 7 enunciados, y satisfacción de los recursos impartidos por 9 enunciados. Es importante mencionar que se ha empleado la escala de Likert para los instrumentos, los siguientes: (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre). Posteriormente, los resultados fueron analizados para responder a los objetivos propuestos en la investigación.

Validez

El presente estudio ha contado con la validación de cada uno de sus instrumentos por medio de los siguientes expertos: Experto 1: Mg. Aladino Panduro Salas Experto 2: Mg. José Ismael Benites Garcés. Experto 3: Mg. Carmen Elena Arteaga García.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.3	Válido
	2	Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal	4.6	Válido
	3	Maestro en Gestión Pública	4.7	Válido
Satisfacción	1	Metodólogo	4.4	Válido
	2	Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal	4.6	Válido
	3	Maestro en Gestión Pública	4.7	Válido

Los instrumentos (cuestionarios), fueron sujetos al juicio de los expertos en mención, quienes han tenido la función de constatar la coherencia de cada indicador que constituye la investigación. Como promedio general se obtuvo 4.6 que representa 92%, permitiendo conocer de esta manera que fueron válidos

para ser aplicados debido a que reúnen los requisitos suficientes para su aplicación.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	18

Análisis de confiabilidad: Satisfacción.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	16

3.5. Procedimientos

En la investigación se procedió con ejecutar en primer lugar, la recolección de datos, es decir, se han aplicado los instrumentos elaborados a la muestra

determinada, la cual ha permitido la obtención de datos. Seguidamente, se procedió con asignar un número a cada respuesta (codificación), posteriormente estos fueron ubicarlos en Excel, para la agrupación de los datos codificados y el análisis de las variables. Para finalizar se realizó la tabulación de los resultados: En esta técnica se procedió agrupar y estructurar los datos, es decir, se tabularon las respuestas de los cuestionarios por lo que fue indispensable elaborar tablas y figuras para presentar de manera coherente, clara, ordenada y precisa toda la información concerniente a la evaluación de ambas variables.

3.6. Método de análisis de datos

Resulta propicio señalar que en este aspecto se analizó la información en función al problema de investigación, objetivos e hipótesis del estudio. Por lo que, en esta actividad se ha descrito la forma en la que se presentaron las respuestas por medio de figuras, tablas, cuadros y diagramas. Para ellos se ha empleado el programa Excel, para la presentación de los resultados, es decir, se realizará un análisis descriptivo. Finalmente, en la investigación se describieron datos, valores, pruebas de normalidad, distribución de frecuencia para cada variable, para ello también ha sido necesario emplear el coeficiente de correlación de Pearson que es requerido con la finalidad de llevar a cabo la comprobación de las hipótesis, que es generado por el SPSS 25.

Para la interpretación respectiva se considera las escalas siguientes:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta

0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014).

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se cumplieron con las líneas de investigación dictadas por la Universidad César Vallejo. Asimismo, se emplearon las teorías de libros y artículos adherentes a la biblioteca de la universidad. Se mantuvo el principio de integridad científica teniendo en cuenta al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, con honestidad, transparencia y responsabilidad. Con relación al principio de beneficencia, los resultados obtenidos en la investigación sirven para elaborar actividades que contribuyan a erradicar las falencias que presenta la institución. Asimismo, en la autonomía se respetó la privacidad de los individuos que participaron en el desarrollo de la investigación, así como la información y datos obtenidos, los cuales han sido recogidos de manera confiable por las personas que participaron en el estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos

Identificar el nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

Tabla 1

Estado de la calidad de atención

Nivel	Rangos	F	%
Bajo	18 41	6	13%
Medio	42 65	28	59%
Alto	66 90	13	28%
Total		47	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku.

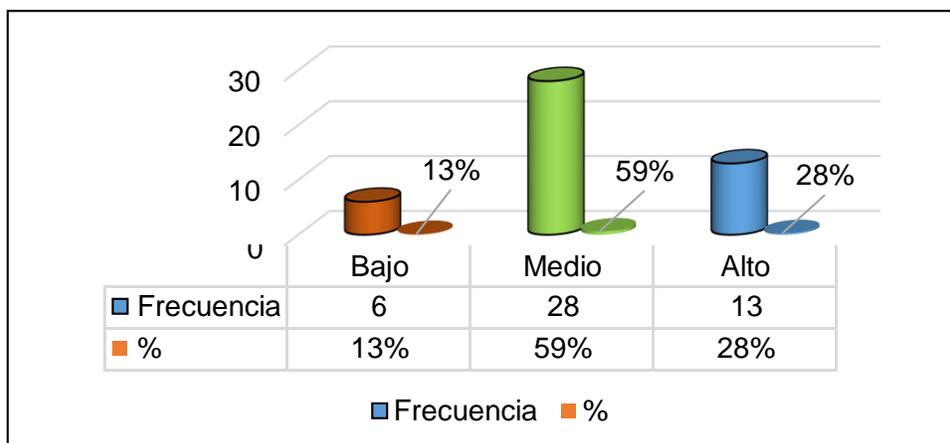


Figura 1: *Estado de la calidad de atención.*

Fuente: Cuestionario aplicado a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku.

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1, se observa los resultados adherentes al nivel de calidad de atención de la Comisaría de Lamas a las víctimas de violencia de la Comunidad Kechwa Wayku. Un 13% de los encuestados manifiestan que es bajo, sin embargo, en su mayoría, lo consideran de nivel medio en un 59%, y una parte de los

encuestados opinan que es alto en un 28%. Dichos resultados, se deben a los continuos problemas evidenciados en los procesos de atención, es decir, la falta de una comunicación adecuada y respuestas oportunas por parte del personal policial hacia las víctimas, así como falta de empatía al abordar los casos y la discriminación que pueden haber sentido por su identidad étnica; aunado a ello las dificultades que han tenido para ser escuchados en su lengua originaria. Finalmente, las instalaciones de la comisaría no tienen la seguridad correspondiente para el acogimiento de las víctimas, la información y orientación hacia las víctimas no se realiza de forma eficiente y en el tiempo oportuno.

Identificar el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

Tabla 2

Grado de satisfacción

Nivel	Rangos		F	%
Bajo	16	36	5	10%
Medio	37	57	28	60%
Alto	58	80	14	30%
Total			47	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku.

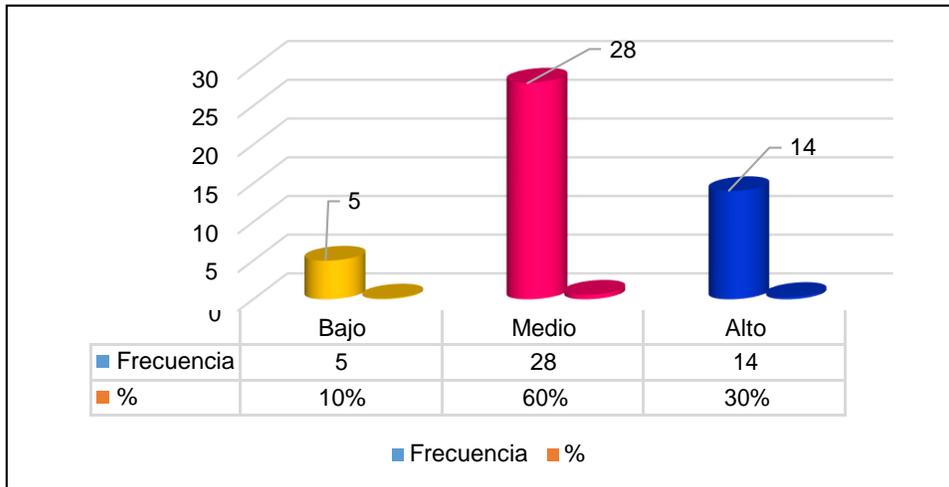


Figura 2: *Grado de satisfacción.*

Fuente: Cuestionario aplicado a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku.

Interpretación

De acuerdo a la tabla y figura 2, el grado de satisfacción de las víctimas de violencia de la Comunidad Kechwa Wayku, es bajo en un 10%, sin embargo, el 60% de las víctimas presentan un grado medio y el 30% presenta un alto grado de satisfacción. Las consecuencias que originaron tales resultados, es la escasa e inexacta información durante la atención de la denuncia, la misma que origina confusión y desorientación en los usuarios. Asociado a ello, la comisaría no cuenta con un óptimo equipo de cómputo e impresoras, no cuenta con una unidad móvil en buen estado para el traslado de las víctimas y tampoco cuenta con un ambiente privado y adecuado para atender a las víctimas.

Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	,775	47	,057
Satisfacción	,766	47	,053

Fuente: Resultados del SPSS 25.

Interpretación

Con respecto al resultado determinado, la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, para muestras menores a 50 participantes señala que los datos de acuerdo a la calidad de atención y satisfacción, presenta una distribución normal, por cuanto el valor de significancia es mayor a 0.05. Por tal motivo, se procederá a emplear el coeficiente de **correlación de Pearson** con la finalidad de determinar la relación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable satisfacción, de la misma manera para determinar la correlación de las variables estudiadas.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción

Dimensiones de la calidad de atención		Capacidad de Respuesta	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Empatía	Seguridad
Satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres	Correlación de Pearson	,629**	,553**	,773**	,684**	,761**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	47	47	47	47	47

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

Tal y como se evidencia en la tabla 4, la correlación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción. Con respecto a la dimensión **capacidad de respuesta y la satisfacción**, la correlación es positiva media de 0.629, y el nivel de significancia es 0.00. Esto explica, que la falta de información en la orientación en los procesos de denuncia se asocia al nivel de satisfacción que presentan las víctimas. Sin embargo, si bien la correlación entre la **dimensión aspectos tangibles y satisfacción** es positiva media de 0,553, con un nivel de significancia de 0.000. Esto se debe a que los recursos materiales (muebles, estructura y unidades de procesamiento), no tienen una alta repercusión en la satisfacción. Con respecto a la correlación entre la **dimensión fiabilidad y la variable satisfacción** es positiva y significativa de 0.773, y presenta un nivel de significancia de 0.00, es decir, mientras se imparte un alto nivel de fiabilidad en los procesos de atención mayor será la satisfacción de las víctimas. Por lo que refiere, la relación entre **la dimensión empatía y la variable satisfacción**, el coeficiente fue positivo media de 0.684 y un nivel de significancia bilateral de 0.00, que indica que la ausencia de empatía en el personal de la comisaría influyó en la satisfacción. Finalmente, el coeficiente de correlación entre la **dimensión seguridad y la variable satisfacción** es positiva y significativa de 0.761, cuyo nivel de significancia es 0.00. Por lo tanto, conforme a los resultados alcanzados, se confirma la relación entre las mismas.

Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención y satisfacción

		Calidad de Atención	Satisfacción
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	1	,946**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción	Correlación de Pearson	,946**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	47	47

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

Como se muestra en la tabla 5, los resultados de la correlación de Pearson y su nivel de significancia entre la cantidad de la muestra consignada en el estudio. En cuanto al objetivo principal, el grado de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción es de 0.946 (**correlación positiva muy fuerte**), donde el nivel de significancia fue 0.000 siendo este inferior a 0.005; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que indica que “Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres-Comisaría de Lamas – 2019”.

Cálculo del coeficiente de determinación

$$CD = (\text{Coeficiente de Correlación de Pearson})^2$$

$$CD = (0.946)^2$$

$$CD = 89.49\%$$

Luego de haber realizado el cálculo del coeficiente determinante, se evidencia que la variable calidad de atención influye en un 89.49% en la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku - Comisaría de Lamas – 2019.

V. DISCUSIÓN

Después de exponer los resultados en el capítulo anterior, se procede a discutir cada uno de ellos. En cuanto al resultado general: Existe relación positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción, con un coeficiente de Pearson de 0.946, debido a que el nivel de significancia es inferior a 0.005. Por otra parte, después de efectuar el cálculo del coeficiente determinante se dio a conocer que la calidad de atención influye en un 89.49% en la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku - Comisaría de Lamas, 2019. El resultado evidencia relación con los resultados alcanzados por Malpartida (2017), quien ha concluido que la calidad es buena en 95.2%, con tendencia regular de 4.8% en cuanto a la satisfacción de los usuarios es bueno en un 93.5%, según lo manifestado por las usuarias. Por ende, ha permitido analizar el vínculo que existe entre ambas variables estudiadas sea significativo en un coeficiente de Pearson de 0.676; además se manifestó que el personal cuenta con una organizada planificación donde las actividades son programadas y los objetivos planteados por el personal se cumplen en grandes rasgos.

En cuanto al nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra la mujer de la Comunidad Kechwa Wayku, Comisaría de Lamas con la aplicación de los instrumentos se demostró las falencias significativas que priman en esta institución, en cuanto a la capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad; toda vez que el personal policial que atiende estos casos, desconoce algunas disposiciones legales que permiten un procedimiento eficiente, apropiado y rápido, pues la falta de capacitación personalizada limita la eficaz calidad de atención. Asimismo, debido a la falta de un intérprete en algunos casos ocasiona que la celeridad de los procesos sea más lenta, ya que el lenguaje de los usuarios no es comprendido totalmente por el policía. Por otro lado, es importante hacer hincapié que existe demora en el tiempo de atención de la recepción de denuncias, la misma que ocasiona que las víctimas desistan de continuar con el proceso, dicha deficiencia es generada por las recargadas labores que cuenta el personal policial y por falta de logística para brindar

un mejor servicio, que en efecto permitieron que la calidad de atención se presente a un nivel medio del 59%. Los resultados presentan similitud con los resultados de Baquero y Pavón (2018), quienes concluyeron que el nivel de calidad de servicios brindados en la compañía Lázaro Peña, fue media. Asimismo, la organización no poseía de un proceso correcto para atender a las solicitudes de los clientes, por lo cual los clientes se encontraban insatisfechos.

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra la mujer de la comunidad Kechwa Wayku, Comisaría de Lamas. También fue necesario aplicar instrumentos que validaron la problemática en cuanto a la satisfacción de los procesos y de los recursos impartidos. Puesto que se evidencia la escasa e inexacta información durante la atención de la denuncia, la misma que origina confusión y desorientación en los usuarios. En cuanto a los recursos materiales y humanos, la dependencia no cuenta con la presencia de un especialista en psicología y derecho que coadyuven en la labor policial, cuentan con un policía que se alterna con otro de forma diaria para atender y tramitar las denuncias en dicha materia. Aunado a ello, la comisaría no cuenta con un óptimo equipo de cómputo e impresoras, tampoco con una oficina privada para abordar estas denuncias, no cuenta con una unidad móvil en buen estado para atender oportunamente y movilizar a las víctimas. Tampoco cuentan con un ambiente adecuado y privado para atender a la víctima; las víctimas no cuentan con una cartilla que exprese de manera detallada el proceso a seguir, que pueda servir de guía para los mismos. Finalmente, es necesario mencionar que las instalaciones de la comisaría no garantizan comodidad y privacidad para recibir a las denunciantes. En efecto permitieron que el grado de satisfacción se presente a un nivel medio del 60%. De manera similar, sucede con los resultados de Garrido (2016), quien ha concluido que las víctimas de género en España, manifestaron un grado de satisfacción del 80% con referencia al servicio policial, por el contrario, el 20% ha sentido insatisfacción, debido a que no cumplen con las normas establecidas de atención y porque los operadores no logran comunicarse de forma asertiva con las demás denunciantes debido al idioma.

Para determinar la relación entre las dimensiones (capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, y seguridad) y la variable satisfacción fue necesario emplear el programa estadístico SPSS 25 cuyo resultado afirma la existencia de una correlación positiva considerable entre las dimensiones y la variable, por cuanto se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,629; 0,553; 0,773; 0,684 y 0,761 respectivamente. Los resultados alcanzados mantienen relación con la investigación llevada a cabo por León (2017), llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables, cuyo coeficiente es 0.589. Además, se reconoce las dimensiones de la primera variable y la segunda variable se relacionan de manera significativa, por cuanto se obtuvo una correlación de 0.748, y 0.896 (Administración y control) respectivamente. Por otro lado, la calidad del servicio fue regular en un 57, pues las actividades no son ejecutadas de forma adecuada, además existe poca comunicación entre los funcionarios.

VI. CONCLUSIONES

Conforme la solución de los objetivos, se concluye:

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, en vista que se obtuvo un coeficiente de 0.946 y un nivel de significancia de 0.00. Del mismo modo, la calidad de atención influye en un 89.49% en la satisfacción de acuerdo con el cálculo del coeficiente determinante.
- 6.2** El nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, es medio en un 59%, según las apreciaciones de los encuestados. Esto se debe a las falencias demostradas en la capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad.
- 6.3.** El grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, es medio en un 60%, por cuanto existe escasa e inexacta información durante la atención de la denuncia, la misma que origina confusión y desorientación en los usuarios.
- 6.4.** Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, dado que se obtuvo en las dimensiones, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad un coeficiente de correlación de 0,629; 0,553; 0,773; 0,684 y 0,761, respectivamente, con un nivel de significancia de 0.00. Esto se debe al inadecuado desarrollo de los procesos de la calidad de atención que repercuten de manera considerable en la satisfacción de las víctimas de la comunidad.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al señor comisario de Lamas, se recomienda aplicar frecuentemente instrumentos que evalúen la calidad de atención en la dependencia con la finalidad de adoptar y establecer acciones de mejoras para satisfacer a los usuarios y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 7.2.** Al señor comisario de Lamas, acondicionar sus oficinas de atención para recibir cómodamente a cada usuario de la comunidad creando un ambiente de confianza y total privacidad. Del mismo modo priorizar y agilizar la atención brindada por los agentes policiales. Asimismo, es importante que se empleen cartillas donde se evidencie flujogramas de los procesos a seguir, las mismas que permitirá una orientación asertiva a las víctimas de la comunidad.
- 7.3.** Al jefe de la Región Policial de San Martín, se recomienda implementar actividades de sensibilización sobre tema de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, mediante talleres de capacitación para el personal policial con la ayuda de Instituciones o expertos externos. Por otra parte, al Gobierno peruano, a través del Ministerio del Interior que se implemente en todas las Comisarías a nivel nacional que cuenten dentro de su jurisdicción a Comunidades Nativas, un intérprete de la lengua originaria a fin de que los integrantes de dicha Comunidad no se sientan discriminados y vulnerados en sus derechos de libre acceso a la justicia.
- 7.4.** Finalmente, se recomienda al Gobierno Peruano, a través del Ministerio del Interior, que se implemente la presencia de un profesional psicólogo y un abogado en las comisarías del país, a fin de que dicho profesional intervenga in situ y aborde a la víctima, a efectos de brindarle un tratamiento psicológico especializado y una asesoría legal respectivamente. Asimismo, al jefe de la Región Policial de San Martín, se recomienda implementar programas de capacitación al personal policial para mejorar la calidad de atención a las víctimas

de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, reforzando las capacidades de los agentes mediante la formación y actualización de conocimientos, celebrando convenios de capacitación y apoyo permanente con Instituciones o particulares que tengan experiencia en temas de psicología y derecho.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. (Artículo científico). *Revista Ex Cathedra en negocios*. 2 (2), p. 7 – 27. DOI: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1855>
- Alarcón, R. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/M%C3%A9todos_y_dise%C3%B1os_de_investigaci%C3%B3n_de.html?id=q9KxQwAACAAJ
- Ambrosio, J. y Vilca, A. (2009). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: <http://redin.pncvfs.gob.pe/documento/investigacion/percepciOn-de-las-usuarias-víctimas-de-violencia-familiar-en-relaciOn-a-la-calidad-de-atenciOn-de-los-operadores-policiales-y-de-justicia-en-la-provincia-dhuancavelicat36.pdf>
- Amir, R. (2016). Looking for customer satisfaction. Study at the Center of Molecular Immunology. (Artículo científico). *Revista Estudios Ingeniería* Vol.37, n°3, p.68-89. DOI: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300010
- Arciniegas, J. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. (Artículo científico). *Revista de Comunicación*. 8 (1), 1 – 13. DOI: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003.
- Arnal, C. (2019). *Técnicas de información y atención al usuario*. Editorial Tutor Formación. San Millán.

- Baquero, R. y Pavón, Y. (2018). Procedimiento para la evaluación de calidad de los servicios internos. (Artículo científico). *Revista Ciencias Holguín*. 24 (4), p. 1 – 12. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181557161007/181557161007.pdf>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. (Artículo científico). *Revista Científica Valor Agregado*. 5 (1), p. 22 – 39. DOI: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Camero, P. & Gonzales, I. (2018). *Derechos de los pueblos indígenas en el Perú. Cartilla 1: Los pueblos indígenas y sus derechos*. Derecho, Ambiente y Recursos Naturales: Lima – Perú. DOI: https://www.dar.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Cartilla-1-Derechos-de-los-pueblos-indigenas-aprobada-14_05_18_R.pdf
- Carrion, G. (2017). Customer satisfaction and its relationship with the perception of quality in Fitness Center: use of the CALIDFIT1 scale. (Artículo científico). *Revista de Psicología del Deporte*. Vol. 21, n°2, pp.309-319. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>.
- CONCYTEC (2017). *Compendio de normas para trabajos escritos*. (1°ed). Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC
- Congreso de la Republica (2015). N° 30364, “*Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes de la familia*. Perú: Poder Legislativo”. Recuperado de: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/ley30364/sobre-ley-30364.php#:~:text=La%20Ley%20N%C2%B0%2030364,el%20%C3%A1mbito%20p%C3%BAblico%20o%20privado.>
- Dávila, J.; Montoya, L.; Feliciano, M. y Madrigal, A. (2017). Situación de la violencia de género en comunidades indígenas y mestizas de los Municipios de Siuna y Rosita, Raan. (Artículo científico). *Revista de Género e Identidad*. Vol.2, n°2, pp.78-102. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6576554>
- Decreto Supremo N° 009 – 2019 – Mc. Decreto Supremo que aprueba los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección

frente a la violencia sexual contra niñas, niños adolescentes y mujeres indígenas u originarias.

- Defensoría del Pueblo (2019). Por una atención policial de calidad con respeto a los derechos fundamentales. (Artículo científico). *Revista de Género e Identidad*. Vol.5, n°3, pp.02-12. DOI: <https://es.readkong.com/page/por-una-atenci-n-policial-de-calidad-con-respeto-de-3780307>
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Experimental y Salud Pública*. 36 (2), p.1 – 12. DOI: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200018&script=sci_arttext.
- Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. (Artículo científico). *Revista de la educación superior*. Vol.45, n°178, pp.79-95. DOI: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. (2° ed.). Ediciones Paraninfo. España.
- Garrido, J. (2016). Satisfacción de las víctimas de la violencia de género con la actuación policial en España. (Artículo científico). *Revista de Psicología Jurídica*. Vol. 25, n°1, pp. 29-38. DOI: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1133074015000045>
- Gonzaga, A. (2016). Health care, certification of quality and institutional support: primary care in Brazil. (Artículo científico). *Revista de salud pública*. 58 (3), p.358 – 365. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10646826008.pdf>.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, S. (2016). Quality, Satisfaction, Fitness industry, Scale, Fitness center. (Artículo científico). *Revista de centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*. Vol. 13, n°3, pp.39-46. DOI: https://www.researchgate.net/publication/298463883_Customer_satisfaction_and_its_relation_to_perceived_quality_in_fitness_centres_Calidfit_scale

- Hoffman, D. y Bateson, J. (2017). *Fundamentos de Marketing de Servicios y Estrategias* (4ª Ed). Mexico: Edit. Artgraph
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. DOI: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1.
- Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Ancash. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marin, H. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. (Artículo científico). *Revista Horizonte*. 17 (4), p. 1 – 13. DOI: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2017000400008.
- Martin, M. & Díaz E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. México: ESIC EDITORIAL
- Martínez, N. (2016). Aspectos subjetivos relacionados con la violencia intrafamiliar. Caso municipio de Sabaneta Antioquia. (Artículo científico). *Revista Social y Psicosocial*. Vol.24, n°47, pp.1-14. DOI: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nmn21ghdrscarttext&pid=S0188-45572016000100348
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. (1ª ed.). IC Editorial: Málaga.
- MIMDES (2018). Dificultades para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual en las mujeres adolescentes y jóvenes de la Etnia Etnia Shipibo Conibo del Distrito de Yarinacocha. (Artículo científico). *Revista de Género e Identidad*. Vol. 15, n°5, pp.1-73. DOI: <https://repositoriopncvfs.pe/?product=dificultades-la-prevencion-atencion-la-violencia-familiar-sexual-las-mujeres-adolescentes-jovenes-la-etnia-shipibo-conibo-del-distrito-yarinacocha>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2016). Esquema procesal ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes de la familia. (Artículo científico). *Revista de Género e Identidad*. Vol.2, n°1, pp.12-56. DOI: <https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2017/09/Esquema-procesal-de-la-Ley-N-30364.pdf>
- Monsiváis, M. (2016). Quality and safety of care. (Artículo científico). *Revista Ciencia y Enfermería*. Vol.19, n°1, pp.78-119. DOI: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-9553201000
- Moreno, M. y Díaz, M. (2015). La calidad de la atención y la satisfacción de las víctimas en el conflicto familiar en Colombia (Artículo científico). *Revista Social y Derecho*. Vol.5, n°2, pp.82-113. DOI: <http://www.scielo.org.co/pdf/162484950agor/v16n1/v16n1a10.pdf>
- Morillo, M. (2016). User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela. (Artículo científico). *Revista de Ciencias Sociales*. 21 (2), p. 111 – 131. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>.
- Narváez, A. (2017). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo*. 2017 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/aseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarrete, S. (2018). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. (Artículo científico) *Revista de Salud Pública*. Vol.19, n°5, pp.46-117. DOI: <https://scielosp.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571/es>
- Obando, L. (2016). Conflicto armado, problemática de poderes que ha vulnerado a la sociedad colombiana (Artículo científico). *Revista Social y Psicosocial*. Vol.5, n°1, pp.348-417. DOI: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00382.pdf>
- Pinto. R. (2020). Competitive markets are the ones that really help you grow and develop. (Artículo científico). *Revista de la Educación Superior*. Vol. 22, n°52,

- pp.11-142. DOI: <https://www.emprendices.co/como-ganarte-la-preferencia-de-tus-clientes-cuando-eres-un-pequeno-negocio-local/>.
- Policía Nacional del Perú (2016). Guía de procedimiento para la intervención de la Policía Nacional. (Artículo científico). *Revista de Género e Identidad*. Vol.12, n°6, pp.56-89. DOI: <http://www.comunidad.org.bo/assets/archivos/herramienta/7cb5291b5e7652fab9b7b41bdcc2c3bc.pdf>
- Pujol, L. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. (Artículo científico). *Revista Estudios Gerenciales*. Vol.34, n°34, p.3-18. DOI: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quintana, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E. y Sánchez, J. (2018). *Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa*. (3°ed). Colombia: Ediciones de la U.
- Rodríguez, G. (2015). *Guía de apoyo en atención primaria para abordar la violencia de pareja hacia las mujeres*. (1°ed). Madrid. Dirección General de Salud Pública y Alimentación. Consejería de Sanidad.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (2016). *Metodología de la investigación cualitativa* (2°ed). Málaga: Aljibe
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto, Reniec, 2018* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. DOI: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/Sánchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, I. et al. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. (Artículo científico). *Revista de Ciencias Sociales*. 25 (2), p. 1 – 13. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28059953007/28059953007.pdf>
- Torres, S. (2015). Models for assessing the quality of service: characterization and analysis. (Artículo científico). *Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado*. 18 (35), p.57 – 56. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.

Valderrama, Y. (2017). *Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto, 2017* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28614/Valderrama_VY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. (Artículo científico). *Revista Horizonte de México*. 16 (1), p. 1- 12. DOI: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X201600100006.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Busca garantizar que los usuarios reciban los servicios de manera adecuada por medio de una atención efectiva, considerando todos los aspectos y aptitudes de los mismos, de tal manera que los usuarios se sientan satisfechos durante el desarrollo de los procedimientos y se reduzca el riesgo de posibles efectos negativos (Rodríguez, 2015, p.24)	Su finalidad es asegurar que se cumplan los deseos de los clientes acerca de un bien o servicio. Su evaluación partirá de la teoría servqual (Capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad), para ello fue necesario aplicar la técnica de la encuesta, conformada por 18 ítems, que facilitó la obtención de datos,	Capacidad de respuesta Aspectos tangibles Fiabilidad Empatía Seguridad	- Comunicación de los tramites - Capacidad de respuesta - Muebles - Instalaciones - Equipamiento - Información - Orientación y asesoría - Seguimiento - Cortesía - Actitud - Empatía - Espacios de atención - Infraestructura	Ordinal
Satisfacción	Es la parte resultante del desarrollo de un procedimiento constante en donde se compara la expectativa y la percepción sobre algo (Navarrete, 2018, p.44).	Es un estado que experimenta el usuario que puede ser tanto intelectual como emocional, en ello se evalúa la satisfacción del proceso técnico y de los recursos impartidos. Para su evaluación se consideró la satisfacción del proceso técnico y satisfacción de los recursos impartidos, por lo que se aplicó la técnica de la encuesta, conformada por 16 ítems, con su aporte ha respondido a la hipótesis planteada.	Satisfacción del proceso técnico Satisfacción de los recursos impartidos	- Exactitud de la información - Trato adecuado y especializado - Simplificación administrativa - Atención a la ciudadanía - Conocimiento de los servidores - Disponibilidad de recursos - Dominio del servicio - Perfil del personal - Materiales	Ordinal

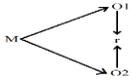
Fuente: Marco teórico.

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.

Br. Olivos Flores, Hilda Consuelo (Orcid.org/0000-0002-3307-9427).

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? - ¿Cuál es el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. - Identificar el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019 - Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019, es medio.</p> <p>H2: El grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019., es medio.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional. Esquema:</p>  <p>M= 47 víctimas O1= Calidad de atención O2= Satisfacción r= relación de las variables</p>	<p>Población: Fue determinada por 70 víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que asistieron a la Comisaría de Lamas.</p> <p>Muestra: 47 víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Nativa Kechwa Wayku que asistieron a la Comisaría de Lamas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1226 289 1409 321">Variables</th> <th data-bbox="1409 289 1738 321">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1226 321 1409 483" rowspan="4">Calidad de atención</td> <td data-bbox="1409 321 1738 362">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 362 1738 402">Aspecto tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 402 1738 443">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 443 1738 483">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1226 483 1409 597" rowspan="2">Satisfacción</td> <td data-bbox="1409 483 1738 540">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 540 1738 597">Satisfacción del proceso técnico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 597 1738 638">Satisfacción de los recursos impartidos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Aspecto tangibles	Fiabilidad	Empatía	Satisfacción	Seguridad	Satisfacción del proceso técnico	Satisfacción de los recursos impartidos	
Variables	Dimensiones													
Calidad de atención	Capacidad de respuesta													
	Aspecto tangibles													
	Fiabilidad													
	Empatía													
Satisfacción	Seguridad													
	Satisfacción del proceso técnico													
Satisfacción de los recursos impartidos														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar la calidad de atención

El presente instrumento tiene como objetivo identificar el nivel de la calidad de atención a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku - Lamas – 2019. Para ello, debe marcar el recuadro considerando la siguiente escala.

Nunca (1)

Casi nunca(2)

A veces... (3)

Casi siempre (4)

Siempre(5)

Calidad de atención	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
1. ¿Existe una adecuada comunicación con el personal de la Comisaría de Lamas?					
2. ¿El personal policial se comunica de manera apropiada con usted?					
3. ¿El personal policial explica de forma detallada el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?					
4. ¿Las respuestas ayudan al usuario absolver sus dudas?					
5. ¿Se encuentran en buen estado los muebles (sillas, escritorios, etc.) habidos en la comisaría?					
6. ¿Las instalaciones es seguro para el acogimiento de las víctimas?					
7. ¿Se cuenta con el equipamiento disponible para ayudar a la víctima, durante la atención?					
8. ¿El personal policial recepciona la denuncia en el tiempo oportuno?					
9. ¿La información que brinda el personal policial presenta un alto nivel de fiabilidad?					
10. ¿El personal de la institución efectúa un seguimiento continuo del caso de la víctima?					

11. ¿Ha tenido dificultades para ser escuchado en su lengua originaria?					
12. ¿El personal policial respeta su privacidad durante la atención?					
13. ¿Se ha sentido excluido o discriminado por su identidad étnica cuando ha asistido a la Comisaría de Lamas, buscando ayuda?					
14. ¿El personal policial se muestra empático durante la atención?					
15. ¿El personal muestra una actitud profesional y eficaz durante la atención?					
16. ¿Los ambientes se encuentran limpios?					
17. ¿Los ambientes son cómodos para acoger a los usuarios?					
18. ¿Los carteles y señalización son adecuados para orientar a los usuarios?					

Cuestionario para evaluar la satisfacción

El presente instrumento tiene como objetivo identificar el grado de satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar de la Comunidad Kechwa Wayku - Lamas – 2019. Para ello, debe marcar el recuadro considerando la siguiente escala.

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

Satisfacción	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
1. ¿La Comisaría de Lamas le brinda una información precisa y exacta?					
2. ¿El personal policial maneja información actual y transparente?					
3. ¿El personal suele impartir un trato amable?					
4. ¿El personal se muestra paciente y respetuoso?					
5. ¿Usted tiene confianza en el personal policial que lo atiende?					
6. ¿La atención del personal es satisfactoria?					
7. ¿La atención del personal es desarrollado en el tiempo adecuado?					
8. ¿El personal conoce de las necesidades de los usuarios?					
9. ¿El personal conoce el procedimiento a seguir ante casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar?					
10. ¿El servicio brindado en esta Comisaría es conforme a sus necesidades del usuario?					
11. ¿Se siente seguro cuando acude a la Comisaría para denunciar?					
12. ¿El personal conoce el procedimiento de atención de las denuncias?					

13. ¿El personal conoce el procedimiento de recepción de las denuncias?					
14. ¿Ha tenido dificultades o problemas con los servicios brindados por esta Comisaría?					
15. ¿El personal es competente al brindar sus servicios?					
16. ¿El personal cuenta con el equipamiento necesario para la supervisión del caso?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

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

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar la calidad de atención**
 Autor del instrumento : **Br. Hilda Consuelo Olivos Flores**

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					28	15
PUNTAJE TOTAL					43	

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 (4,3 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020



 Mg. Aladino Panduro Salas
 DNI N° 01 230 112 855 R° 961503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

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

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la satisfacción
 Autor del instrumento : Br. Hilda Consuelo Olivos Flores

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					24	20
PUNTAJE TOTAL					44	

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 (4,4 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020



 Mg. Aladino Panduro Salas
 R.N. 2391128058
 DNI. N° 011280581128058 E° 961503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. José Ismael Bentes Garçes
 Grado Académico : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Institución donde labora/Cargo : Poder Judicial de San Martín/Especialista Judicial-
 Juzgado de Investigación Preparatoria de Lamas

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la calidad de atención
 Autor del instrumento : Br. Hilda Consuelo Olivos Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente 00 - 20%	Deficiente 21 - 40%	Regular 41 - 60%	Buena 61 - 80%	Muy buena 81 - 100%
CLARIDAD					x
OBJETIVIDAD					x
ACTUALIDAD					x
ORGANIZACIÓN				x	
SUFICIENCIA					x
ADecuACIONALIDAD				x	
CONSISTENCIA				x	
COHERENCIA				x	
METODOLOGIA					x
PERTINENCIA					x
SUB TOTAL				16	30
PROMEDIO DE VALORACIÓN					46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

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

Tumbato, 16 de junio del 2020


 Mg. José Ismael Bentes Garçes
 10812002
 Especialista Judicial
 DNI N° 435610 - Teléfono Y 94599603

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. José Ismael Benites Garcés
 Grado Académico : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Institución donde labora/Cargo : Poder Judicial de San Martín/Especialista Judicial-
 Juzgado de Investigación Preparatoria de Lamas

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la Satisfacción
 Autor del instrumento : Br. Hilda Consuelo Olivos Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		May deficiente	Deficiente	Regular	Buena	May 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 adecuada 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 manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación, posee validez y es aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 16 de junio del 2020


 Abg. Mg. José Ismael Benites Garcés
 Fecha del Informe Informante:
 DNI N° 42379075 Teléfono N° 945991603

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Carmen Elena Arteaga García
 Grado Académico : Maestro en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Poder Judicial de San Martín/Especialista Judicial-
 Juzgado de San José de Sisa

 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la calidad de atención
 Autor del instrumento : Br. Hilda Consuelo Olivos Flores

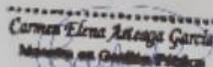
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Menor deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Mayor buena
	01 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta 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 o 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				12	35
PROMEDIO DE VALORACIÓN					47

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario posee validez, en consecuencia es aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 18 de junio del 2020


 Carmen Elena Arteaga García
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Involuntario
 DNI N° 4693529 - Teléfono N° 95275515

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. José Ismael Benites Garcés
 Grado Académico : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Institución donde labora/Cargo : Poder Judicial de San Martín/Especialista Judicial-
 Juzgado de Investigación Preparatoria de Lamas

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la Satisfacción
 Autor del instrumento : Br. Hilda Consuelo Olivos Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	(0) 20%	(1) 40%	(2) 60%	(3) 80%	(4) 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 manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación, posee validez y es aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 16 de junio del 2020


 Abg. Mg. José Ismael Benites Garcés
 16 de junio del 2020
 Firma del experto informante.
 DNI. N° 4239805 - Teléfono N° 945991603

Índice de confiabilidad

Variable: Calidad de atención.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	50,53	127,838	,578	,851
Ítem 02	49,33	118,952	,689	,844
Ítem 03	50,07	130,495	,404	,858
Ítem 04	49,67	128,524	,542	,852
Ítem 05	49,80	126,457	,528	,852
Ítem 06	49,67	131,810	,402	,858
Ítem 07	49,93	118,352	,747	,841
Ítem 08	49,93	130,781	,464	,855
Ítem 09	49,67	123,095	,689	,846
Ítem 10	49,67	135,524	,270	,862
Ítem 11	49,67	131,095	,376	,859
Ítem 12	49,93	125,781	,486	,854
Ítem 13	49,73	126,781	,452	,856
Ítem 14	49,53	127,552	,418	,858
Ítem 15	49,53	132,695	,318	,861
Ítem 16	49,47	129,838	,446	,856
Ítem 17	49,67	131,524	,338	,861
Ítem 18	49,53	134,410	,296	,861

Variable: Satisfacción.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	45,93	145,924	,902	,961
Ítem 02	46,33	163,238	,527	,967
Ítem 03	46,20	161,600	,422	,969
Ítem 04	46,13	156,695	,711	,964
Ítem 05	46,07	149,638	,923	,961
Ítem 06	45,93	148,352	,811	,963
Ítem 07	45,73	154,638	,794	,963
Ítem 08	46,00	147,857	,903	,961
Ítem 09	45,53	149,552	,766	,964
Ítem 10	46,07	150,067	,904	,961
Ítem 11	45,93	156,924	,746	,964
Ítem 12	46,27	155,781	,776	,963
Ítem 13	46,00	150,857	,908	,961
Ítem 14	45,93	152,067	,766	,963
Ítem 15	46,00	145,143	,902	,961
Ítem 16	45,93	153,067	,782	,963

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

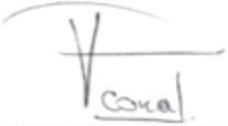
EL COMISARIO DE LA COMISARIA PNP DE LAMAS
MAYOR PNP VÍCTOR MOISÉS PAREDES CORAL

HACE CONSTAR:

--- Que, autoriza a la Br. Hilda CONSUELO OLIVOS FLORES, identificada con DNI N° 40421925, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, para la recolección de instrumentos de investigación consistentes en un cuestionario de calidad de atención y un cuestionario de satisfacción dirigido a las víctimas de violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, referente a la tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra la mujer-Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría de Lamas".

--- Para una mayor constancia, se procede a firmar la presente, en la ciudad de Lama, el día 20 de julio del 2020.




OA 345898
VICTOR PAREDES CORAL
MAYOR PNP
COMISARIO PNP LAMAS

Base de datos

Variable: Calidad de atención

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Clasificación	Denominación	SPSS
Sujeto 1	4	3	1	3	2	3	1	2	2	4	2	2	4	1	3	4	1	4	46	Medio	2
Sujeto 2	1	4	4	2	1	1	4	2	2	1	4	3	4	2	1	3	4	3	46	Medio	2
Sujeto 3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	4	4	3	3	3	39	Bajo	1
Sujeto 4	1	1	1	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	4	1	1	3	4	42	Medio	2
Sujeto 5	2	3	2	3	4	1	1	1	2	3	4	1	3	1	2	4	1	3	41	Bajo	1
Sujeto 6	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	70	Alto	3
Sujeto 7	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	45	Medio	2
Sujeto 8	3	1	3	3	4	4	3	4	1	4	1	1	1	2	4	3	4	3	49	Medio	2
Sujeto 9	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	69	Alto	3
Sujeto 10	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	2	5	3	5	2	2	5	66	Alto	3
Sujeto 11	1	4	4	2	3	4	1	2	3	2	3	2	1	4	4	2	3	2	47	Medio	2
Sujeto 12	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	69	Alto	3
Sujeto 13	1	4	1	1	3	4	1	2	4	4	3	1	1	4	4	3	1	3	45	Medio	2
Sujeto 14	1	2	4	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	1	47	Medio	2
Sujeto 15	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	69	Alto	3
Sujeto 16	4	4	3	4	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	42	Medio	2
Sujeto 17	3	3	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	33	Bajo	1
Sujeto 18	4	1	4	2	3	3	4	3	1	4	1	1	3	1	3	2	2	1	43	Medio	2
Sujeto 19	4	3	1	4	3	4	1	1	1	4	3	3	3	1	1	4	2	3	46	Medio	2
Sujeto 20	3	2	2	1	2	4	4	2	1	4	2	4	2	4	1	2	1	1	42	Medio	2
Sujeto 21	2	2	1	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	39	Bajo	1
Sujeto 22	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	5	3	71	Alto	3
Sujeto 23	3	1	2	2	2	4	3	3	1	1	3	4	3	2	4	3	4	1	46	Medio	2
Sujeto 24	1	3	2	4	4	3	3	4	1	4	2	3	4	2	1	1	1	2	45	Medio	2
Sujeto 25	1	4	1	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	1	2	4	3	1	46	Medio	2
Sujeto 26	3	2	2	1	3	1	4	3	1	1	3	3	2	3	2	3	1	3	41	Bajo	1
Sujeto 27	2	4	4	4	1	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	71	Alto	3
Sujeto 28	2	3	2	3	3	1	2	4	2	1	2	2	4	4	3	3	3	2	46	Medio	2
Sujeto 29	1	3	1	3	2	2	2	4	1	4	4	3	3	4	1	3	4	1	46	Medio	2
Sujeto 30	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	69	Alto	3

Sujeto 31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	68	Alto	3
Sujeto 32	2	2	4	4	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	48	Medio	2
Sujeto 33	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	1	1	1	4	2	2	2	1	47	Medio	2
Sujeto 34	3	2	3	3	3	2	4	1	4	4	4	1	3	3	1	4	1	1	47	Medio	2
Sujeto 35	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	73	Alto	3
Sujeto 36	2	3	2	1	4	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	63	Medio	2
Sujeto 37	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	2	1	2	53	Medio	2
Sujeto 38	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	69	Alto	3
Sujeto 39	3	4	2	4	3	2	4	2	2	2	3	4	3	1	4	2	1	1	47	Medio	2
Sujeto 40	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	69	Alto	3
Sujeto 41	3	4	1	4	3	2	4	1	2	2	2	1	4	1	3	2	4	4	47	Medio	2
Sujeto 42	1	1	2	1	3	4	1	2	3	1	4	4	2	2	4	4	3	2	44	Medio	2
Sujeto 43	3	2	4	2	2	4	2	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	47	Medio	2
Sujeto 44	2	3	4	2	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	1	1	1	45	Medio	2
Sujeto 45	1	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	46	Medio	2
Sujeto 46	3	2	2	4	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	38	Bajo	1
Sujeto 47	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	69	Alto	3

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Bajo	18	41
Casi nunca				
A veces	=	Medio	42	65
Casi siempre	=	Alto	66	90
Siempre				

Variable: Satisfacción

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Clasificación	Denominación	SPSS
Sujeto 1	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	2	2	2	43	Medio	2
Sujeto 2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	41	Medio	2
Sujeto 3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34	Bajo	1
Sujeto 4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	37	Medio	2
Sujeto 5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	41	Medio	2
Sujeto 6	5	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	65	Alto	3
Sujeto 7	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	40	Medio	2
Sujeto 8	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44	Medio	2
Sujeto 9	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	64	Alto	3
Sujeto 10	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	75	Alto	3
Sujeto 11	2	3	4	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	42	Medio	2
Sujeto 12	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	64	Alto	3
Sujeto 13	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	40	Medio	2
Sujeto 14	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	42	Medio	2
Sujeto 15	5	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	64	Alto	3
Sujeto 16	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	37	Medio	2
Sujeto 17	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	28	Bajo	1
Sujeto 18	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	38	Medio	2
Sujeto 19	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	45	Medio	2
Sujeto 20	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	37	Medio	2
Sujeto 21	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	34	Bajo	1
Sujeto 22	2	2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	66	Alto	3
Sujeto 23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41	Medio	2
Sujeto 24	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	40	Medio	2
Sujeto 25	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41	Medio	2
Sujeto 26	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	36	Bajo	1
Sujeto 27	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	66	Alto	3
Sujeto 28	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41	Medio	2
Sujeto 29	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41	Medio	2
Sujeto 30	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	64	Alto	3

Sujeto 31	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	62	Alto	3
Sujeto 32	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	43	Medio	2
Sujeto 33	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	42	Medio	2
Sujeto 34	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	42	Medio	2
Sujeto 35	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	68	Alto	3
Sujeto 36	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	58	Alto	3
Sujeto 37	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	48	Medio	2
Sujeto 38	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	64	Alto	3
Sujeto 39	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	42	Medio	2
Sujeto 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	64	Alto	3
Sujeto 41	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	3	4	2	42	Medio	2
Sujeto 42	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	1	39	Medio	2
Sujeto 43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42	Medio	2
Sujeto 44	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	42	Medio	2
Sujeto 45	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	1	41	Medio	2
Sujeto 46	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	33	Bajo	1
Sujeto 47	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	Alto	3

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Bajo	16	36
Casi nunca				
A veces	=	Medio	37	57
Casi siempre	=	Alto	58	80
Siempre				