



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de
violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Seclen Perez, Eliana Raquel (orcid.org/0000-0001-5108-1961)

ASESOR:

Chang Jimenez, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Raúl Alejandro, mi Padre, por ser la fortaleza principal en mi vida, por brindarme enseñanzas de perseverancia y gratitud, por motivarme a continuar con mis proyectos profesionales, tu amor y comprensión trascienden en mi vida.

A María Raquel, mi madre, quien me acompaña en cada momento importante de mi vida, regalándome su amor incondicional, bondad y comprensión, tu apoyo de siempre es fundamental.

A Yahazmin y Belén, mis hijas, su presencia en mi vida son fuente pura de amor e inspiración, motivo para continuar materializando mis aspiraciones profesionales. Somos un equipo afortunado.

A Sebastián, mi sobrino, su presencia en mi vida es un regalo digno de motivación para continuar superándome, ser ejemplo en su vida y acompañarlo en sus proyectos y logros.

A Raúl y Joel, mis hermanos, por ser partícipes de mis éxitos y compartir momentos de dicha familiar, por alentarme a través de sus acciones a continuar escalando en mis proyectos.

Eliana Raquel

Agradecimiento

La culminación de mi tesis es un reto más que he cumplido y la oportunidad para manifestar mi agradecimiento a quienes me han apoyado en la realización de esta investigación.

Agradezco a mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y la educación en valores que me han brindado.

Al Comisario y a las participantes de una comisaria de Chiclayo por su apoyo, disposición, tiempo y amabilidad.

A los profesionales expertos que emitieron su juicio para enriquecer este trabajo científico.

Al Mg. Rubén Toro, por el apoyo con sus aportes y conocimientos con los que supo guiarme, logrando culminar con éxito este trabajo.

Eliana Raquel

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro descriptivo de la variable calidad de servicio.	17
Tabla 2. Cuadro descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio	18
Tabla 3. Cuadro descriptivo de la variable satisfacción del usuario.	19
Tabla 4. Cuadro descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción.	20
Tabla 5. Prueba de normalidad para las variables	21
Tabla 6. Prueba de hipótesis general	22

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad de servicio en víctima de violencia.	17
Figura 2. Nivel de las dimensiones de calidad de servicio en víctimas de violencia.	18
Figura 3. Nivel de satisfacción en víctimas de violencia.	19
Figura 4. Nivel de las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia	20

Resumen

El presente informe de tesis expone la investigación realizada con el objetivo de establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Optando por una metodología de tipo básica, con diseño no experimental – descriptiva – correlacional de corte transversal, con una muestra de 61 personas encuestadas con el “Cuestionario de Calidad de Servicio” y “Cuestionario de Satisfacción del Usuario”, siendo ambos diseñados por la autora del presente estudio y contando con validez por juicio de expertos y confiabilidad por Alpha de Cronbach, con una escala Likert del 1 al 3. De la aplicación de los instrumentos y análisis de la data obtenida, se obtuvo entre los resultados más importantes que los niveles de calidad de servicio y satisfacción en su mayoría obtuvieron puntuaciones altas. Concluyendo en base a ello, que existe una relación positiva considerable y altamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave. Calidad de servicio, satisfacción del usuario, víctimas, violencia familiar, comisaría.

Abstract

This thesis report presents the research carried out with the aim of establishing the relationship between quality of service and satisfaction in victims of family violence who attend a police station in Chiclayo, 2022. Opting for a basic type methodology, with a non-experimental design – descriptive - correlational cross-sectional, with a sample of 61 people surveyed with the "Service Quality Questionnaire" and "User Satisfaction Questionnaire", both designed by the author of this study and valid by expert judgment and Reliability by Cronbach's Alpha, with a Likert scale from 1 to 3. From the application of the instruments and analysis of the data obtained, it was obtained among the most important results that the levels of quality of service and satisfaction, mostly acquired high. Concluding based on this, that there is a considerable and highly significant positive relationship between both variables.

Keywords. Service quality, user satisfaction, victims, family violence, police station.

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor de los últimos años, la satisfacción del usuario, ha tomado un lugar importante que toda organización debe considerar; debido a que permite conocer el comportamiento de los clientes y en base a ello, brindar una mejor calidad, generando así una opinión positiva acerca de los servicios recibidos (Sandoval, 2020) siendo de relevancia en poblaciones vulnerables como son las víctimas de violencia.

La violencia, en base a fundamentos de enfoque de género, hace referencia a cualquier acto con el que se busque dañar a una persona por su condición de hombre o mujer, constituyendo una grave violación a los derechos humanos y considerando que son las mujeres quienes la padecen en su mayoría (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR, 2022). Se reconoce a través de la historia que gran cantidad de mujeres han sido sometidas a asesinatos, así como a violencia psicofísica y sexual, por parte de sus parejas, familiares o desconocidos; incluso esta problemática es observada en la actualidad en entornos sociales y laborales (Torres, 2020).

The Lancet (2022) en base a un análisis de datos estadísticos internacionales recogidos por la Organización Mundial de la Salud acerca de la prevalencia de violencia contra la mujer, estimó que aproximadamente de cada cuatro mujeres, una ha sido víctima de violencia por su ex pareja o pareja actual, lo que representaría al 90% de la población mundial. Además, el rango de edad de las mujeres que más han sufrido de violencia se ubica entre los 15 a 49 años (InfoLibre, 2022).

En el Perú, la Defensoría del Pueblo (2022) informó que 141 mujeres fueron reportadas como desaparecidas, tan solo en el mes de enero, evidenciándose un aumento del 19% a diferencia del mes de enero del año 2021, siendo los departamentos con mayor prevalencia, Puno, Ica y Cusco; sumado a ello, se registraron 6 tentativas de feminicidio, 18 concretados y 8 muertes de extrema violencia; reconociendo que más del 80% de las víctimas fueron adolescentes y niñas, confirmando que son más vulnerables frente a este tipo de problemáticas, debido a la etapa en la que se encuentran. Asimismo, para el mes de marzo, la

jueza Tello, reportó un incremento de víctimas, formando un total de 10, 522 mujeres (Andina, 2022)

Lo expuesto, permite afirmar según García (2022), la falta de preparación de los gobiernos en el cumplimiento de la erradicación de la violencia contra la mujer, ya que pese a realizarse progresos, no han sido lo suficientemente buenos para avanzar con llegar al objetivo de eliminar la violencia al 2030 (InfoLibre, 2022); lo que también se observa en la realidad peruana, considerando que diversas investigaciones constatan la deficiencia de los servicios prestados para los casos de violencia, pudiendo resolverse menos del 50% de denuncias (Asseo, 2018). Ante ello, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, incita a las organizaciones encargadas de la atención e intervención en casos de violencia, el cumplimiento de sus protocolos en forma estricta, asumiendo un rol activo ante los hechos observados, realizando cambios que permitan hacer frente a la violencia (Defensoría del Pueblo, 2022).

Por lo mencionado, se formuló la pregunta: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?, y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibido en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?, (b) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de calidad de servicio percibido en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?, (c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?, (d) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?

La presente investigación se justifica a nivel práctico, debido a que la información obtenida sirve de ayuda a las instituciones encargadas de atender casos de violencia familiar, para implementar nuevas estrategias de atención que permitan la intervención oportuna sobre estos casos aumentando los niveles de satisfacción de las usuarias. A nivel social, benefició a las víctimas dándoles la importancia y rapidez necesaria a los procesos de denuncia y seguimiento y, a la mejora de los servicios ofrecidos a las mismas. También se justifica a nivel metodológico, porque se utilizaron técnicas científicas que permitieron conocer la realidad objetiva del fenómeno estudiado; y a nivel teórico, permite a futuros

profesionales e interesados, tener un mejor conocimiento de la realidad, sirviendo como antecedente.

El objetivo general fue: Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Y los objetivos específicos: (a) Describir la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022, (b) Describir las dimensiones de la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022 (c) Describir el nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022; (d) Describir las dimensiones de la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022

Asimismo, la hipótesis general planteada fue HG: La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Siendo las hipótesis específicas: HE1: Existen bajos niveles de calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022; HE2: Existen bajos niveles en las dimensiones de calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022; HE3: Existen bajos niveles de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022; H4: Existen bajos niveles en las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante contar con antecedentes que sustenten y contribuyan a la presente investigación, por lo cual se realizó una revisión teórica profunda, encontrando a nivel nacional estudios como el de Lañas (2020) quien relacionó la calidad de servicio que recibían las víctimas de violencia con el nivel de satisfacción de la atención brindada por una comisaría, mediante un análisis correlacional, encontró que el 48.3% percibía una calidad regular y al igual que para la satisfacción, representado por el 43.3%, estableciendo que existe relación significativa entre las variables mencionadas; siendo su aporte relevante al trabajar con variables similares al igual que su unidad de análisis del presente estudio a realizar.

Por otro lado, Febres y Mercado (2020), estudiaron la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de un hospital, a través de la aplicación de un instrumento que permitió valorar el juicio de los usuarios, llegando al resultado principal que los valores porcentuales de insatisfacción más altos (57.1%) recayeron en la dimensión de aspectos tangibles, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta (55.5%) de los servicios de salud puesto el mayor porcentaje de usuarios la calificó como insatisfecha. El estudio aportará información debido al uso de las dimensiones similares a las seleccionadas.

Sandoval (2020) estudió la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en 163 usuarias de una comisaría, mediante la correlación de Spearman, concluyendo que existe relación entre variables calculada mediante Rho de Spearman = .859**, y que las dimensiones de la calidad de servicio como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles se relacionan con la satisfacción; contribuyendo este estudio con información sobre víctimas de violencia familiar.

Por su parte, Cárdenas (2020) investigó en 180 usuarias de dos centros de salud de Lima, sus niveles de satisfacción, mediante la aplicación de la prueba de Wilcoxon, pudiendo encontrar el 46.7% de usuarias que sufrían de violencia familiar se encontraban insatisfechas, sin embargo, el 43.4% sí demostraban satisfacción; lo que generaba malestar e incomodidad en las usuarias por la falta de seguimiento en su denuncia. Este estudio, brinda información sobre porque es importante conocer los niveles de satisfacción en contribución con la sociedad.

Asseo (2018) en una población de 50 mujeres víctimas de violencia, estudió en ellas el nivel de satisfacción que sentían en relación con la calidad de servicio ofrecida por una comisaría de la familia en Trujillo; en base a los resultados descriptivos obtenidos pudo encontrar que el 54% perciben una calidad de servicio media, con prevalencia en la dimensión de capacidad de respuesta (70%) y de igual manera la satisfacción (64%) y sus dimensiones reportaron mayores porcentajes en los niveles medio. Además, mediante la correlación estadística pudo concluir que entre variables existía relación significativa, siendo la dimensión mejor puntuada la confianza ($p < .05$). Esta investigación aportará conocimiento acerca de la dimensión en la que el usuario se encuentra mayormente satisfecho.

Así mismo, a nivel internacional se encontraron investigaciones semejantes acordes a las variables estudiadas en el presente estudio, como Morales y García (2019) quienes conocieron el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá, mediante la aplicación de los instrumentos necesarios, llegando a concluir que de manera general los usuarios presentaban una satisfacción adecuada, pero que habían aspectos en la atención que aun así debían mejorar. Por tal motivo, esta investigación aportará la relevancia del porqué conocer la satisfacción resultaría un bien para las organizaciones del servicio público.

Torres, et. al. (2018) estimaron la valoración de tres grupos de usuarios de un establecimiento de salud, mediante la descripción de la realidad encontrada. Concluyeron al respecto que el 81% de pacientes refieren sentirse satisfechos, considerando las áreas de seguridad y elementos tangibles; sin embargo, las más afectadas eran la accesibilidad y el tiempo de espera. Aportando así mediante su estudio, las diferencias entre variables que permiten identificar de forma precisa dónde se encuentra la problemática en el servicio brindado de las organizaciones públicas.

Cevallos et al. (2018) estimaron la variable calidad del servicio desde la óptica del estudio de un caso práctico en una institución pública de Ecuador, para ello aplicó un enfoque no experimental, obteniendo como conclusión principal, que el nivel logrado de lo esperado por los usuarios de un servicio está ligados no solo de los esfuerzos que realiza la institución para cumplir con lo solicitado, sino también se considera las percepciones y expectativas que los usuarios del servicio

esperan, a partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación aporta al momento de considerar que la evaluación es constante respecto a la primera variable relacionada con los usuarios, así mismo que depende del trabajo ejecutado por las instituciones públicas en búsqueda de su satisfacción, sino también tiene un alta incidencia de dependencia de las expectativas que los usuario tienen al momento de tomar los servicios públicos.

Tonato (2017) realizó un análisis que incluía el accionar cotidiano de la ciudadanía en relación con los trámites realizados en un centro de atención universal, observando así la satisfacción en el 54.5% de los usuarios; concluyendo que las dimensiones estructural, comunicacional y talento humano fueron las más afectadas. Esta investigación será pertinente ya que aporta conocimiento acerca de las dimensiones a mejorar en base a los niveles de satisfacción de usuarios, en servicios públicos.

Salas (2017) investigó la calidad de servicio que otorgaban las organizaciones del sector público, describiendo sus características en relación a la satisfacción de los clientes; observando que más del 80% de ellos se encontraban satisfechos, siendo, el área de elementos tangibles la mejor valorada (57.5%) considerando la ubicación de la accesibilidad a los servicios para la población; al igual que la seguridad (35.7%). Aportando así, información que permite concretar estrategias que mejorarían la calidad del servicio otorgado, en base al estudio de sus dimensiones, lo que está relacionado con el presente estudio.

Ahora, se establece la sustentación teórica en relación a la variable calidad de servicio. El concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Ello contemplaría a los usuarios como los jueces del servicio, valorando si sus necesidades fueron o no cubiertas (Donabedian, 1995).

Por su parte, para Pérez (2007) la calidad de servicio vendría a ser la suma de las actividades dirigidas al mercado que realizan las organizaciones, con el objetivo de comprender las necesidades de los clientes, para así atender sus requerimientos y obtener su satisfacción. Para lograr brindar un servicio de calidad, se deberá medir el trabajo realizado en base a parámetros referenciales que permitan la comparación con otras entidades y en base a ello fijar metas de actuación que guíen la intervención para alcanzar un mejor nivel de calidad, aclarando que uno de los principales indicadores será la retroalimentación por parte de los usuarios que se obtiene en la experiencia del día a día (Ortega y Suárez, 2009).

Gilmore y Morales (1996) en su libro sostienen que “la calidad es un término clave hoy en día, que se caracteriza por presentar un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de sus recursos, mínimo de riesgos para el usuario y alto grado de satisfacción de los mismos” (p.2), lo que está dirigido a mejorar el desempeño y los resultados del servicio brindado, beneficiando también a la institución. La calidad de servicio al usuario “es un recorrido para alcanzar la satisfacción sobre los exigencias y necesidades de los usuarios” (Redhead, 2013, p. 23), siendo en el presente estudio, las usuarias, un componente vital de la comisaría.

Chiavenato (2005) en su libro “Gestión del Talento Humano”, indica que “algunos estudios recientes muestran que las compañías tienen algunas prácticas en común que aplican para brindar servicios excelentes” (p.252), como: (a) Concepto estratégico, indica que las organizaciones logran que sus clientes sean leales mediante la buena evaluación y comprensión de sus necesidades, construyendo estrategias que permitan su satisfacción; (b) Alta gerencia comprometida con la calidad, indica que el desempeño evidenciado en los servicios se desprende del valor agregado al servicio prestado y su calidad; (c) Establecimiento de estándares altos, ayuda en la determinación exacta de las preferencias de los usuarios, contribuyendo a una mejor calidad; (d) Sistemas de monitoreo del desempeño, referido a la realización de auditorías que permitan la evaluación y regulación continua de la atención, considerando la actitud de los trabajadores; (e) Atención de quejas, referido a la toma de opiniones de los usuarios respecto al servicio recibido; (f) Satisfacción de clientes, indican que está mediada

por la satisfacción de los empleados con la empresa, lo que permite un buen desempeño.

Por otra parte, Desatnick (1990) considera que existen factores a tomar en cuenta en el ofrecimiento de un servicio al usuario, los cuales son que, se debe mantener un comportamiento profesional, eficiente de amabilidad y ajeno a la fatiga; además, los trabajadores deben estar siempre a disposición de los usuarios (López y Rodríguez, 2012) por lo que es importante tener en cuenta el tiempo que se ofrece a la atención de sus requerimientos (Del Santo, 2012), logrando de esta forma que el cliente se siente agradecido por el servicio brindado. Para ello, la organización tendrá que diseñar las estrategias necesarias que permitan el logro de objetivos planteados, solvencia, diferenciación de otras entidades y disminuir la brecha entre las expectativas del usuario y la realidad (Lizarabal, 2014).

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. “Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos” (Bou, 1997, p. 251). El analizar la calidad del servicio, se inició de manera formal por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), catedráticos de marketing, que crearon una escala que permitía evaluar a las organizaciones en base a cinco dimensiones fundamentadas en la teoría de la confirmación – disconfirmdad de Elkhani y Barki, la que explica que se da una disconfirmdad positiva cuando el producto final es mejor a lo esperado, y la disconfirmdad negativa se da cuando el desempeño y el resultado es menor a la expectativa que se tenía al inicio; lo que indicaría para el modelo SERVQUAL planteado por Zeithmal, et. al. que cuando se cumplan las expectativas del cliente, el servicio será satisfactorio, por tanto, de calidad (Núñez y Juárez, 2018).

El modelo SERVQUAL, buscaría entonces reconocer las preferencias de los clientes y las expectativas relacionadas al servicio que se le brinda. Zeithaml, et. al. (1992) comentan que los usuarios, al calificar el servicio, tienen en cuenta elementos que al ser analizados permitirán incorporar mejoras en la experiencia de la atención. En base a ello, se confirma que las entidades interesadas en distinguirse de los demás, deberán estudiar la calidad que se ofrece con el objetivo de igualar o sobrepasar las expectativas de los clientes (Parasuraman et al, 1992). Desde esta perspectiva, se establecen cinco niveles de evaluación del desempeño

de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida una perspectiva pragmática (Druker, 1990, p.41), siendo: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles:

La Fiabilidad, indicaría la destreza del personal de llevar a cabo una atención confiable y cuidadosa, cumpliendo con todo lo que la entidad propone o promociona a los clientes (Sandoval, 2020). Incluye: comunicación fluida, respeto por horarios e información precisa.

La Seguridad, indicaría la capacidad que tienen los trabajadores de entrar en confianza con los clientes y hacerlos sentir seguros, respetando su privacidad y otorgándole el tiempo adecuado a su atención (Sandoval, 2020).

La Capacidad de Respuesta, indicaría el nivel de eficacia que se tiene durante la atención, bien sea en la resolución de dudas, quejas, etc. De los clientes, siempre manteniendo la disposición hacia el cliente de servirlo rápido y eficazmente (Sandoval, 2020). Esta dimensión incluye: rápida atención, resolución de consultas y orientación oportuna.

La Empatía, indicaría la atención centrada en las preferencias y actitudes del cliente, considerando el trato personal, interés en atenderlo, lenguaje adecuado, cortesía y amabilidad (Sandoval, 2020).

Elementos tangibles, incluye la distribución y ubicación de los establecimientos, así como el ambiente y equipamiento, incluyendo el personal. Esta dimensión considera: personal capacitado, ambientes limpios y amplios, señalización y equipos suficientes (Sandoval, 2020).

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se tomaron como referencia teórica los aportes de Setó (2004) quien explica que la satisfacción del cliente puede enfatizar su concepto de resultado o proceso. Como resultado, se considera “el resultado de una experiencia de consumo, que incluye el estado cognitivo del comprador, su respuesta emocional y experiencias” (Setó, 2004. p.53), por otro lado, como proceso “parece prestar una mayor atención a los procesos de percepción, evaluativos y psicológicos que se combinan para generar satisfacción” (Setó, 2004. p.54).

Para Montiel y Sánchez (2014), es el resultado de la culminación de los deseos previos al servicio y puede experimentarse conscientemente a partir del

hecho de que los deseos y sus acciones se confrontan antes del servicio, incluso siendo satisfechos en el lado oficial de la institución, en la forma en que se resuelven sus quejas, la prestación del servicio confianza empresarial y lealtad a la institución que presta el servicio (Pezoa, 2012). La teoría que respalda la satisfacción del usuario, sostiene que la confrontación entre las expectativas y lo conseguido, produce satisfacción, por lo que existe un binomio: expectativas – calidad percibida, siendo este el que ayuda en el cálculo de la satisfacción de los usuarios (Buitrago, 2007).

En cuanto a la teoría que respalda la variable satisfacción del usuario, siendo esta la más sólida empíricamente, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “des confirmación de expectativas” en base a este postulado, la confrontación entre los 10 deseos previos del usuario y lo que ha conseguido después viene a ser la satisfacción, siendo así el binomio expectativas – calidad percibida viene siendo quien ayuda a calcular el grado de satisfacción de quien goza los servicios (Buitrago, 2007) también nos muestra que se puede conocer el grado de satisfacción en escenarios profesionales, generalmente usando la técnica de la encuesta de opinión, teniendo cinco aspectos considerados por Setó (2004), siendo la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa y lealtad:

La calidad funcional percibida, son “las apreciaciones respecto al servicio por parte de los clientes o usuarios, siendo estas un aspecto primordial al momento de calificar la calidad” (Sandoval, 2020, p.10). Dicho de otro modo, esta dimensión indicaría la percepción del usuario con respecto a si los prestadores del servicio fueron capaces de considerar las necesidades y preferencias de sí mismo, siendo conscientes de estas y por lo tanto haciendo que el usuario sienta seguridad de comunicar lo que desea, además, considera si el servicio fue lo que esperaba y si se resuelven sus dudas.

La calidad técnica percibida, “va estrictamente centrada en lo que el cliente obtuvo, siendo así el producto final del procedimiento; se resume en la eficiencia mostrada por los colaboradores” (Sandoval, 2020, p.10); es decir, que es la idea que el cliente obtuvo de lo que quiso en el servicio final ofrecido, por lo que, considera la eficiencia de los trabajadores y si la recepción de la información brindada por el usuario es rápida y resuelta de forma eficiente.

La lealtad, que se refiere “al proceder pertinente de los colaboradores hacia el cliente, manteniendo una postura de servicio caracterizado por la excelencia, planteando si recomendaría a la institución” (Sandoval, 2020, p.10), indicando así el comportamiento relevante de los socios hacia los clientes y mantiene una excelente actitud de servicio.

La confianza, “viene a ser ese plus que muestran los colaboradores, dando la impresión de ser personas confiables, con una postura eficiente” (Sandoval, 2020, p.10), por lo que se considera un factor importante dentro de la satisfacción ya que la vivencia del cliente, respecto al trato ofrecido tiene mucho peso en la calidad que percibe. En esta dimensión se considera la amabilidad, confianza de ayudar y atender y privacidad.

Las expectativas, se refieren a las “circunstancias anímicas por las que atraviesa el usuario después de haber gozado del producto o servicio solicitado, como el procedimiento de eficacia deseado por el cliente, esperando también que los encargados de atenderlo mantengan una postura colaboradora” (Sandoval, 2020, p.11). Incluye el complacer sus necesidades y colmar sus ideales.

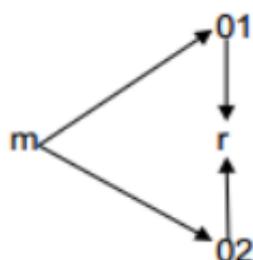
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Se asumió el enfoque cuantitativo, de tipo básica, porque se recopilaron datos de una realidad existente, la cual sirvió para tener mayor conocimiento sobre el fenómeno observado. (Hernández y Mendoza, 2018) mediante análisis estadístico.

Diseño de investigación: Fue no experimental, transversal, descriptivo - correlacional, porque las variables fueron analizadas de forma que se pueda conocer sus características y el grado de influencia que existe entre ellas, además no se manipularon y se obtuvieron los datos en un momento determinado. (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema correspondiente fue:



Donde:

m = Muestra de estudio

01 = Var. 1: Calidad de servicio

02 = Var. 2: Satisfacción del usuario

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio, cuantitativa

Definición conceptual: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992): Grado de diferenciación que existe entre la percepción del cliente sobre el servicio recibido y las expectativas con las que llegaba acerca del mismo.

Definición operacional: La calidad de servicio se medirá a través de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad, distribuidos en 16 ítems.

Escala de medición: La puntuación fue mediante escala Likert del 1 al 3 (En desacuerdo – indeciso – de acuerdo), considerando los niveles alto – medio – bajo.

Variable 2: Satisfacción del usuario, cuantitativa

Definición conceptual: Seto (2004) refiere que la satisfacción es el nivel de complacencia del usuario en base sus expectativas por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.

Definición operacional: La satisfacción se medirá a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad, distribuidos en 15 ítems.

Escala de medición: La puntuación fue mediante escala Likert del 1 al 3 (En desacuerdo – indeciso – de acuerdo), considerando los niveles alto – medio – bajo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Representa el conjunto total, al que se aplicó el procedimiento de recolección de datos para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). La población estuvo constituida por usuarias víctimas de violencia que acuden una comisaría de Chiclayo.

- **Criterios de inclusión:** Usuarias mayores de 18 años, víctimas de violencia física, psicológica o sexual.
- **Criterios de exclusión:** Usuarias que no se encuentren al momento de la aplicación o que completen mal el instrumento.

Muestra

La muestra, es un conjunto menor a la población de quienes se extrae la información sobre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018), estando conformado por 61 usuarias víctimas de violencia familiar.

Muestreo

El método de muestreo es utilizado como medio de estimación del tamaño de la muestra dependiendo del modelo de investigación que se realice (Bernal, 2019). En la presente investigación fue de tipo no probabilístico en su modalidad por conveniencia, es decir, se consideró la accesibilidad de la autora.

Unidad de análisis

Hace referencia a aquellos sujetos que fueron “medidos”, utilizados como población en una investigación (Hernández y Mendoza, 2018) para la presente investigación se tratará de las usuarias víctimas de violencia familiar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la encuesta, debido a que es una técnica sencilla y fácil de utilizar, además de ser objetiva en el recojo de los datos a obtener (Carrasco, 2017).

Instrumentos

Como instrumento se utilizaron el “Cuestionario de Calidad de Servicio” y el “Cuestionario de Satisfacción del Usuario”, los cuales fueron creados por la autora de la investigación, siendo sus fichas técnicas, descritas a continuación:

Instrumento 1 (Anexo 4)

- Nombre: Cuestionario de Calidad de Servicio
- Año: 2022
- Autora: Seclén Pérez, Eliana Raquel
- Ítems: 16 ítems
- Escala: Likert de 3 opciones
- Objetivo: Evaluar la calidad de servicio percibido en la comisaría por las víctimas de violencia familiar.
- Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía.
- Aplicación: personal o grupal.
- Tiempo estimado: 20 minutos.
- Calificación: Se sumarán los puntajes de cada respuesta por dimensiones y de forma general.

Instrumento 2 (Anexo 5)

- Nombre: Cuestionario de Satisfacción del usuario
- Año: 2022

- Autora: Seclén Pérez, Eliana Raquel
- Ítems: 15 ítems
- Escala: Likert de 3 opciones
- Objetivo: Evaluar la satisfacción en las víctimas de violencia familiar.
- Dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad.
- Aplicación: personal o grupal.
- Tiempo estimado: 20 minutos.
- Calificación: Se sumarán los puntajes de cada respuesta por dimensiones y de forma general.

Validez y confiabilidad

La validez de ambos cuestionarios fue realizada por juicio de expertos (3), la que según Hernández y Mendoza (2018) se refiere a que un instrumento es válido cuando exhibe un dominio específico de contenido el cual es posible cuantificar. Y su confiabilidad, fue según el alfa de Cronbach con niveles altos (0,88 y 0,85) siendo que un instrumento puede ser catalogado como confiable cuando se aplica en distintos sujetos y llega a obtener el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

Inicialmente se diseñó el proyecto de investigación, el cual pasó por una rigurosa evaluación de expertos para poder ser presentado ante la Universidad César Vallejo, para su aceptación y autorización correspondiente. Acto seguido, se realizó la solicitud a la institución la cual fue aprobada para la aplicación de la investigación a la población objetivo, procediendo a contactarlas y explicarles los propósitos de investigación, así como la firma del consentimiento informado con la finalidad recoger los datos, mismos que fueron sistematizados y analizados, para elaborar el informe de investigación, el cual fue sustentando ante las autoridades competentes.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos correspondientes para la medición objetiva de las variables y en base a los datos obtenidos se usó la estadística descriptiva, aplicando la media, desviación estándar y moda, lo anterior acompañado de tablas de porcentajes y frecuencias y gráficos de barras. Sumado a ello, se utilizó la estadística inferencial, para poder realizar el análisis correlacional. Además, se realizó una data de la información recolectada con ayuda del programa Excel, 2019, para luego proceder al análisis estadístico de la información con el software SPSS v26, en español.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto tuvo en cuenta el código de investigación de la Universidad César Vallejo (2020), los cuales se precisan en su artículo 3°, expuestos a continuación:

Autonomía. Se respetará el libre albedrío de los beneficiarios de la investigación, quienes podrán decidir si continuar o no con su participación.

Beneficencia: Se acogerá a los participantes de manera adecuada en el proceso de la investigación.

Justicia. El estudio se realizará en beneficio de los participantes y teniendo en cuenta sus características personales.

No maleficencia. Se protegerá a los sujetos de estudio, de posibles daños, con el debido cuidado.

Confidencialidad. Se guardará este principio de forma que los datos recabados se utilicen solo con fines investigativos.

Consentimiento informado. Las personas que serán evaluadas, para su inclusión previamente tendrán que aceptar un consentimiento informado o autorización formal.

Además, se consideró el Código nacional de integración científica (Concytec, 2019), el cual describe los principios de derecho de auditoría y no plagio; y según los de acuerdo internacional se tuvo en cuenta los principios básicos de ética investigativa, contenidos en el Acuerdo Helsinki (2008, citado por Mazzanti, 2011) revisando además el estándar APA, respetando las autorías y referencias.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo univariado

Tabla 1.

Cuadro descriptivo de la variable calidad de servicio.

	f	%
Bajo	8	13.1
Medio	42	68.9
Alto	11	18.0
Total	61	100.0

Nota: f=frecuencia, %=porcentaje.

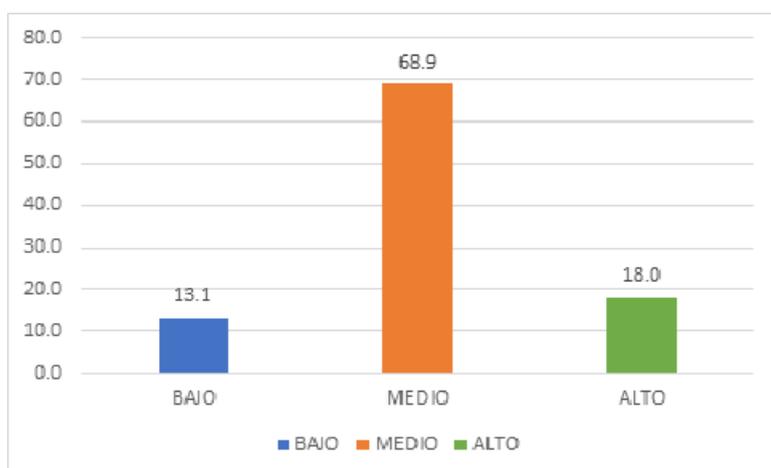


Figura 1. Nivel de calidad de servicio en víctima de violencia.

En la tabla y figura 1, respecto a la calidad de servicio, se encontró que el 68.9% de las evaluadas la percibía en un nivel medio, seguido por el 18.0% que la ubicaba en un nivel alto y solo el 13.1% en el nivel bajo.

Tabla 2.

Cuadro descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio

	Confiabilidad		Capacidad de		Seguridad		Empatía		Elementos	
	Fiabilidad		respuesta						tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	16	26.2	13	21.3	9	14.8	11	18.0	8	13.1
Medio	5	8.2	17	27.9	8	13.1	9	14.8	11	18.0
Alto	40	65.6	31	50.8	44	72.1	41	67.2	42	68.9
Total	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0

Nota: f=frecuencia, %=porcentaje.

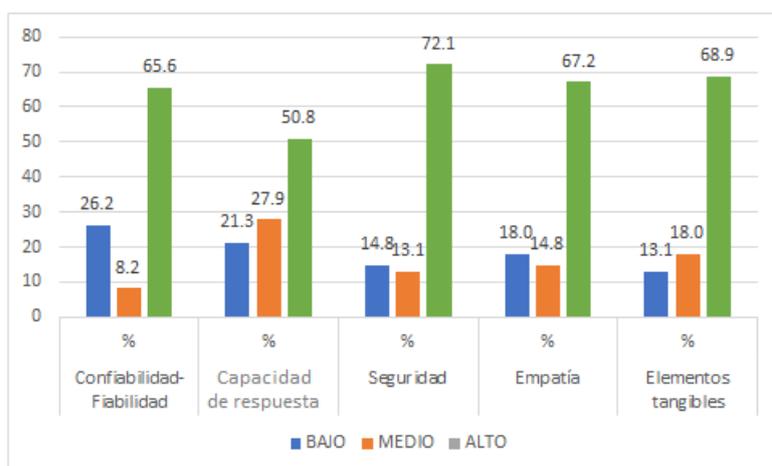


Figura 2. Nivel de las dimensiones de calidad de servicio en víctimas de violencia.

En la tabla y figura 2, se observa que, para todas las dimensiones, el nivel predominante fue el alto. Sin embargo, una de las más afectadas es la capacidad de respuesta, obteniendo niveles bajos y medios, contemplados por el 49.2% de las usuarias.

Tabla 3.

Cuadro descriptivo de la variable satisfacción del usuario.

Nivel	f	%
Bajo	9	14.8
Medio	11	18.0
Alto	41	67.2
Total	61	100.0

Nota: f=frecuencia, %=porcentaje.

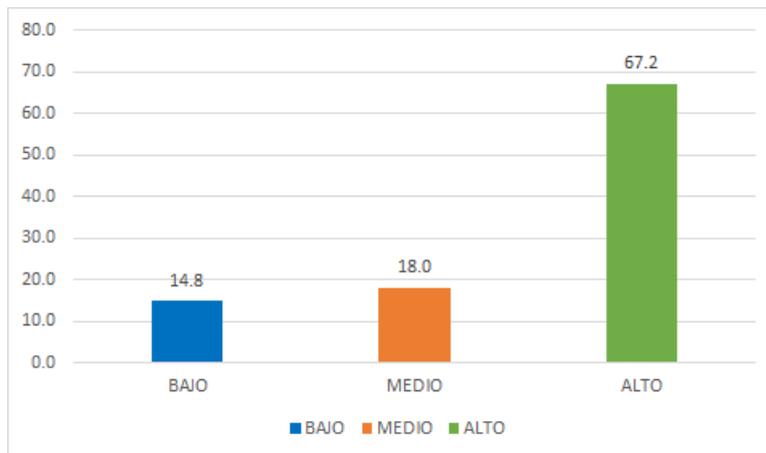


Figura 3. Nivel de satisfacción en víctimas de violencia.

En la tabla y figura 3, se observa que, respecto a los niveles de satisfacción, el 67.2% de las encuestadas, se encuentran en el nivel alto y solo el 32.8% se encuentra entre los niveles medio y bajo.

Tabla 4.

Cuadro descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción.

	Calidad Funcional		Calidad Técnica		Confianza		Expectativa		Lealtad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	14.8	8	13.1	10	16.4	10	16.4	7	11.5
Medio	12	19.7	11	18.0	10	16.4	16	26.2	15	24.6
Alto	40	65.6	42	68.9	41	67.2	35	57.4	39	63.9
Total	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0

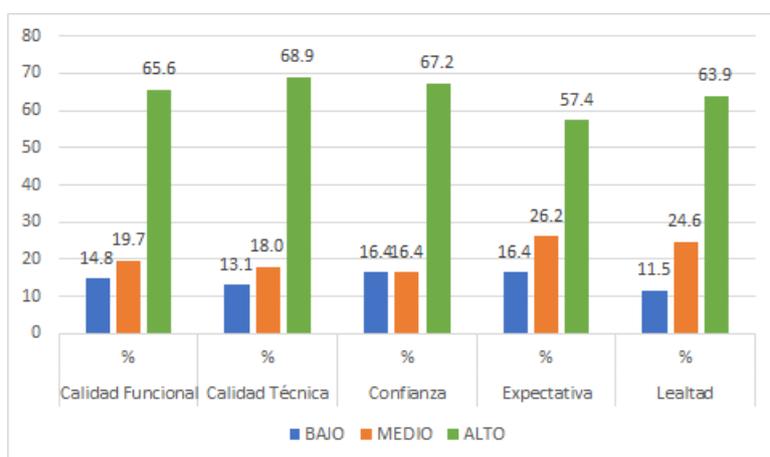


Figura 4. Nivel de las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia.

En la tabla y figura 4, se observa que para todas las dimensiones el nivel con mayor predominio fue el alta, sin embargo, una de las más afectadas fue la de expectativa, encontrando que el 42.6% de encuestadas se ubicaba entre los niveles bajo y medio.

Prueba de normalidad

Tabla 5.

Prueba de normalidad para las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0.243	61	0.00
Satisfacción	0.273	61	0.00

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 5, expone la aplicación de la Prueba de Kolmogorov-Smirnova, donde la sig. =0,00 de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022, no presentan una distribución normal de datos, ante ello, se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman para establecer la correlación.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística

Ho La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Ha La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Tabla 6.

Prueba de hipótesis general

Estadístico	Correlación	Calidad de	
		servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0,86**
	Sig. (bilateral)		0.00
	N	61	61

Se puede apreciar en la tabla 6, existe correlación positiva considerable (0,86) y altamente significativa ($p < 0,01$). Lo que se podría interpretar como a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis planteada por la investigadora.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados, para Aceituno et al. (2021), se trata de “la forma como los resultados son interpretados por el investigador, tanto a la luz de la hipótesis planteada, como a la de lo que otros autores dicen o han encontrado sobre el tema” (p.21). Por lo que, luego de haber realizado el análisis estadístico y considerando los objetivos planteados, se exponen a continuación, similitudes y diferencias encontradas con los autores que sustentan el marco teórico de la presente investigación.

En relación al objetivo general, se consideró establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022; para la cual primero se comprobó mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, la distribución de los datos obtenidos de las variables, estableciendo como prueba estadística paramétrica a Rho de Spearman, como medio para la comprobación de hipótesis, encontrando un valor $p < 0.01$, lo que indicó que existe correlación positiva considerable (0,86) y altamente significativa, rechazando de esta forma la hipótesis nula y aceptando la planteada en la investigación. Lo mencionado se interpretó de forma que, a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Considerando que la calidad de servicio se define para Pérez (2007) como la suma de las actividades dirigidas al mercado que realizan las organizaciones, con el objetivo de comprender las necesidades de los clientes, para así atender sus requerimientos y obtener su satisfacción; y la satisfacción, como “el resultado de una experiencia de consumo, que incluye el estado cognitivo del comprador, su respuesta emocional y experiencias” (Setó, 2004. p.53).

Los resultados hallados, son similares a los hallados por Lañas (2020) a nivel nacional, quien encontró relación significativa entre variables considerando que su investigación tomó una población similar a la del presente estudio. Asimismo, se encontró similitud con Sandoval (2020) quien concluyó que existía relación entre calidad de servicio y satisfacción, teniendo en cuenta que la institución evaluada, fue similar; siendo el mismo caso para con la investigación de Asseo (2018) en la que se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre variables. De igual forma permite corroborar lo concluido por Cevallos et al. (2018), quienes mencionan

que el nivel logrado de lo esperado por los usuarios de un servicio está ligado no solo de los esfuerzos que realiza la institución para cumplir con lo solicitado, sino también se considera las percepciones y expectativas que los usuarios del servicio esperan

Se plantearon además objetivos específicos, que permitieron un análisis más profundo de las variables, siendo el primero: describir la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Observando que el 68.9% de personas evaluadas puntuaba la calidad de servicio en un nivel medio, seguida del 18.0% en un nivel alto y el 13.1% en un nivel bajo. Dichos resultados indicarían que los servicios ofrecidos por la comisaría, cumplen con los parámetros referenciales establecidos en comparación a otras entidades (Ortega y Suárez, 2009) lo que demostraría que el mayor porcentaje lo considere como un servicio de calidad nivel medio. Lo mencionado resulta importante ya que hoy en día la calidad se considera un factor que permite determinar la excelencia profesional de los servicios ofrecidos (Gilmore y Morales, 1996).

En relación a lo descrito, se determinaron algunas diferencias y similitudes, como fue el caso con Lañas (2020) con quien se establecieron disimilitudes ya que dicho autor encontró en que la mayoría de evaluadas percibía un nivel de calidad regular. Asimismo, Asseo (2018) obtuvo que una calidad de servicio calificada como media en su investigación.

El segundo objetivo específico planteado fue: describir las dimensiones de la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Encontrando que para la dimensión confiabilidad-fiabilidad, el 65.6% de evaluadas consideró un nivel alto, sin embargo, un 26.2% lo ubicó en un nivel bajo; lo que indicaría según Sandoval (2020) que el personal usualmente estaría llevando a cabo una atención cuidadosa y también confiable, cumpliendo con presentar una comunicación fluida, respetando los horarios y brindado la información necesaria a los clientes. Por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que el 50.8% se ubicaba en un nivel alto, pese a ello se consideró como la dimensión más afectada, por un porcentaje aproximado, siendo el 49.2% de evaluadas la puntuó entre los niveles bajo y medio; esto indicaría que durante la atención, no siempre se cuenta con rapidez y una buena orientación, así como resolución de posibles dudas o consultas que puedan tener los usuarios

(Sandoval, 2020). Luego, para la dimensión seguridad, se obtuvo que el 72.1% la puntuó en un nivel alto, indicando que el personal de la comisaría presentaría habilidades para brindar confianza a los clientes, respetando su privacidad y haciéndolos sentir protegidos. En cuanto a la dimensión empatía, se pudo notar que el 67.2% de evaluadas, la ubicó en un nivel alto, seguido del 18.0% en el nivel bajo, ello significaría para Sandoval (2020) que el personal cuenta con un trato personalizado en función a lo que requieran los clientes, actuando con cortesía y amabilidad. Y para la dimensión elementos tangibles, se observó que el 68.9% lo ubicaban dentro de un nivel alto, considerando que esta dimensión está referida al ambiente y equipamiento de la comisaría en cuestión.

En base a lo encontrado para las dimensiones de la variable calidad de servicio, se encontraron diferencias con la investigación de Febres y Mercado (2020) quienes obtuvieron una puntuación baja para la dimensión de aspectos tangibles y capacidad de respuesta. Por otro lado, se encontraron diferencias con Asseo (2018) quien para la dimensión capacidad de respuesta puntuó en su investigación como media en más del 50% de los evaluados. Sin embargo, también se hallaron similitudes como fue con la investigación de Torres et al. (2018) quien obtuvo para las dimensiones de seguridad y elementos tangibles niveles altos de calidad de servicio; lo que coincidió a su vez con los resultados de Salas (2017).

Para el tercer objetivo específico se consideró: describir la variable satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Observando que el 67.2% de encuestadas, puntuaba un nivel alto de satisfacción, seguido del 18.0% en el nivel medio y 14.8% en un nivel bajo; lo anterior teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario indicaría que la confrontación entre las expectativas y lo conseguido (Buitrago, 2007) en la comisaría sería acorde para las usuarias.

En base a ello, se encontró diferencias con la investigación de Lañas (2020) quien observó en su mayoría puntajes regulares de satisfacción, asimismo, se obtuvo diferencias con lo hallado por Febres y Mercado (2020) quienes encontraron en más del 50% altos niveles de insatisfacción en los usuarios, el mismo caso se dio con el estudio de Cárdenas (2020) quien también observó en víctimas de violencia, altos niveles de insatisfacción. Sin embargo, se observó similitud con las

puntuaciones de Morales y García (2019) quienes obtuvieron niveles adecuados de satisfacción al igual que Tonato (2017).

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue: describir las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022. Obteniendo que para la dimensión calidad funcional, la cual para Sandoval (2020) se considera como “las apreciaciones respecto al servicio por parte de los clientes o usuarios, siendo estas un aspecto primordial al momento de calificar la calidad”, se encontró que el 65.6% se ubicaba en niveles altos. También en el caso de la dimensión calidad técnica, se obtuvo que el 68.9% se ubicaba en el nivel alto, siendo ello, la idea que el cliente obtuvo de lo que quiso en el servicio final ofrecido (Setó, 2004). Luego, para la dimensión confianza, se observó que el 67.2% se ubicaba en un nivel alto, considerando que tal como lo menciona Sandoval (2020) “viene a ser ese plus que muestran los colaboradores, dando la impresión de ser personas confiables, con una postura eficiente” (p.10). Luego, para la dimensión expectativa se encontró que el 57.4% puntuaba un nivel alto, pese a ello un gran porcentaje del 42.6% la ubicaba entre niveles bajos y medios, lo que indicaría que en ocasiones la comisaría no es capaz de colmar los ideales de atención con los que llegan las usuarias. Finalmente, para la dimensión lealtad, se obtuvo que el 63.9% lo ubicaba en un nivel alto.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe correlación positiva considerable y altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Segunda: Se concluye que el nivel medio predomina en la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Tercera: Se concluye que el nivel alto predomina en todas las dimensiones de calidad de servicio, sin embargo, la más afectada fue la de capacidad de respuesta en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Cuarta: Se concluye que el nivel alto predomina en la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

Quinta: Se concluye que el nivel alto predomina en todas las dimensiones de satisfacción, sin embargo, la más afectada fue la de expectativa en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al personal policial encargado de la dependencia policial, priorizar la calidad de atención en beneficio de las usuarias, previniendo las necesidades encontradas en las dimensiones afectadas, de forma que puedan brindar un mejor servicio, lo que a su vez traería consecuencias positivas para la entidad.

Segunda: Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de aproximadamente cada 3 o 6 meses, que permitan conocer como la calidad de servicio va mejorando o deteriorándose con el pasar del tiempo, asumiendo las responsabilidades necesarias frente a la realidad observada.

Tercera: Se recomienda así mismo realizar talleres de capacitación al nuevo personal de la entidad, en cuanto a sus habilidades sociales, de forma que puedan brindar un servicio más empático y brindar seguridad y confianza en el trato con las usuarias, considerando que son personas víctimas de violencia.

Cuarta: Se recomienda realizar futuras investigaciones con las variables de estudio establecidas, pero en entidades públicas similares, que permitan obtener un mejor conocimiento acerca de la realidad observada.

Quinta: Se recomienda de igual forma, realizar investigaciones prácticas que permitan no solo el diagnóstico sino la mejorar de la realidad problemática.

REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias (9 de marzo del 2022). Poder Judicial: 10,522 mujeres han sido víctimas de violencia en lo que va de 2022. *ANDINA*. <https://andina.pe/agencia/noticia-poder-judicial-10522-mujeres-han-sido-victimas-violencia-lo-va-2022-884122.aspx>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2022). Violencia de género. <https://www.acnur.org/violencia-sexual-y-de-genero.html>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramírez, J., Molina, M., y Romero, Z. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*, 2002.SITUA, 10(20). https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuario_sconsulta.pdf
- Asseo (2018). Relación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17639>
- Asseo, C. (2018) *Relación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benería, L (1987). ¿Patriarcado o Sistema Económico? Una discusión sobre dualismos metodológicos. *En Amorós C*, 39-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=132690>
- Buitrago, M. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez, Puerto Rico* [Tesis de maestría, Universidad de Puerto Rico] <https://scholar.uprm.edu/handle/20.500.11801/221?locale-attribute=es>
- Cabello, M. (2001). Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente. *Revista Médica Heredia*, 12(3), 96-99. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005

- Cárdenas, G. (2020). *Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas por violencia familiar en dos Centros de Salud de Villa El Salvador, 2019: Estudio comparativo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67890/C%c3%a1rdenas_TG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2017) *Metodología de la investigación científica*. ISBN.
- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Rev. San Gregorio*, eISSN: 2528-7907, 49-59. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>
- Chiavenato, I. (2005) *Gestión del Talento Humano*. McGrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Danis, F. (2003). La criminalización de la violencia doméstica: lo que los trabajadores sociales deben saber. *SocialWork*, 48(2), 237-46. DOI:10.1093/sw/48.2.237
- Defensoría del Pueblo (18 de febrero del 2022). 519 mujeres desaparecidas y 18 feminicidios en enero 2022. *Defensoría del Pueblo* <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-519-mujeres-y-18-feminicidios-en-enero-2022/>
- Del Banco, T. y Daley, J. (1996). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.), pp. 415-475. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8752227/>
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Desatnik, A. (1990). Evaluatin the quality of medical care. *MilBank Mem FundQ*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/5338568/>

- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Ediciones Pirámide. <https://www.coursehero.com/file/pttn3i/Deulofeu-Aymar-J-2012-Gesti%C3%B3n-de-calidad-total-en-el-retail-Madrid-Larouse/>
- Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de servicio a la Salud. *Sociedad Mexicana de Calidad de servicio a la Salud*. 2(3), 8 - 9. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana. <https://www.marcialpons.es/libros/el-ejecutivo-eficaz-en-accion/9788423424634/>
- Febres, R. y Mercado, R. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de servicio del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* 20(3) pp.397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Garrido, M. (2016). *Una medición de los niveles de Ansiedad, Salud Mental, Apoyo Social Percibido, Autoestima y Locus de Control en usuarias del Centro de la Mujer de Estación Central*. (Tesis de grado) Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/165710/Consecuencias%20de%20la%20violencia%20intrafamiliar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gilmore, C., y Moraes, H. (1996). Manual de Gerencia de la Calidad. *Organización Panamericana de la Salud*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. McGrawHill.
- InfoLibre (17 de febrero del 2022). "The Lancet' revela que más de una cuarta parte de las mujeres han sufrido violencia machista. https://www.infolibre.es/igualdad/the-lancet-revela-cuarta-parte-mujeres-han-sufrido-violencia-machista-vida_1_1219591.html
- Kotler, P. (2001). *Fundamentos de Marketing*, Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Lañas, M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de octubre, Piura [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64110/La%20%b1as_QMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, W. y Rodríguez, K. (2012). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/513>
- Mercedes, R. (2012). Propuesta para medir la calidad de la atención en Centros Comunitarios de salud Mental. *Rev. Hosp. Psiquiátrico de la Habana*, 9(1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhospsihab/hph-2012/hph121i.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP (2018). Nivel de satisfacción de las personas que acuden a la DGA. Lima: MIMP https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/30941/rm_119_2018-mimp.pdf
- Montiel y Sánchez (2014). Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. (Tesis de Maestría) http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf
- Morales, J. y García, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Salud Pública*, 21(1), 128-134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Núñez, L., y Juárez, J. (2018) Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3Ciencias*, 7(1), pp. 53. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf
- Olivares, F. (2015) *Calidad de servicio a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de la URAVIT- Santiago de Chile* (Tesis de grado) Universidad Alberto Hurtado. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5566/TRSOlivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega, C. y Suárez, M. (2009). Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación. Ed. Panamericana.

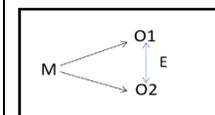
- https://books.google.com.pe/books?id=Xgh0A9bF6YMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Madrid: Ideas Propias. https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Pezoa, M. (2012). *Propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de Consultorios Públicos*. Chile. https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf
- Salas, G. (2017) *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales de Colombia] Archivo digital. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Sandoval, L. (2020) *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46768/Sandoval_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval, L. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4808eb9dd224b5a4ae0fafb5999bf26c

- Sandoval, L. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaría de Familia Tumbes, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46768/Sandoval_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: Editorial. ESIC. <https://www.esic.edu/editorial/de-la-calidad-de-servicio-la-fidelidad-del-cliente>
- Thompson, A. y Sunol, R. (1996). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. p. 127-141. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7655809/>
- Tonato, B. (2017) *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad José Moncada de Ecuador]. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*. (Tesis de maestría) Instituto de Altos Estudios Nacionales. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, G. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51072/Torres_DGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. <https://doi.org/10.2307/1251263>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). Strategic positioning on the dimensions of service quality, in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management*, Vol. 2, JAI Press, Greenwich, CT, 1992 p. 207-28. <https://doi.org/10.2307/1251929>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis General:	V.1.: Calidad de servicio	POBLACIÓN La población considerada será en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo.	Enfoque: Cuantitativa. Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental, de corte transversal.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de calidad del servicio. (Creado por la autora) Cuestionario de satisfacción del usuario. (Creado por la autora)
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?	OP. Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.	La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.				
Problemas específicos: PE.1 ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio	Objetivos Específicos: OE.1 Describir la calidad de servicio en víctimas de	Hipótesis Específicas: HE.1 Existen bajos niveles de calidad de servicio en				



<p>percibido en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?</p> <p>PE. 2 ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de calidad de servicio percibido en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?</p> <p>PE3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?</p> <p>PE4. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022?</p>	<p>violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>OE.2</p> <p>Describir las dimensiones de la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>OE3.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>OE4.</p> <p>Describir las dimensiones de la satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p>	<p>víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>H2</p> <p>Existen bajos niveles en las dimensiones de calidad de servicio en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>H3.</p> <p>Existen bajos niveles de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022</p> <p>H4.</p> <p>Existen bajos niveles en las dimensiones de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.</p>	<p>V.2.: Satisfacción de usuarias</p>	<p>MUESTRA</p> <p>La muestra será no probabilística, en su modalidad por conveniencia. (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - M: muestra - O1: Calidad de servicio. - O2: Satisfacción del usuario - E: correlación 	<p>Métodos de Análisis: Para la sistematización y evaluación de los datos, se utilizó el Software SPSS v25 en español y también el programa de Excel 2016.</p>
---	--	--	---	--	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992): Grado de diferenciación que existe entre la percepción del cliente sobre el servicio recibido y las expectativas con las que llegaba acerca del mismo.	La calidad de servicio se medirá a través de las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, distribuidos en 21 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (De acuerdo – Indeciso – En desacuerdo).	Confiabilidad/fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	
			Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	
			Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	
	Seto (2004) refiere que la satisfacción es el	La productividad laboral se medirá a través de las	Calidad funcional percibida	Servicio esperado Resolución de dudas Atención recibida	Ordinal

V2. Satisfacción del usuario	nivel de complacencia del usuario en base sus expectativas por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.	dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad, distribuidos en 16 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (Nunca – A veces - Siempre).	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades Procedimientos Atención rápida y oportuna	
			Confianza	Amabilidad Privacidad Confianza	
			Expectativa	Satisfacción de necesidades Satisfacción de expectativas	
			Lealtad	Recomendación Reutilización	

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

Estimada participante, el estudio ***Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022*** es una investigación académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en el Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Si usted accede a participar, se le solicita responder a dos cuestionarios.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted.

Muchas gracias por su participación.

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria y mis datos se tendrán en estricta reserva.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Nombre completo del participante

Firma

Fecha

Bach. Seclén Pérez Eliana Raquel

Nombre del investigador

Firma

Fecha

Anexo 4. Instrumento 1

CALIDAD DEL SERVICIO

VALORES		
1	2	3
En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo

N°	CALIDAD DE SERVICIO			
	Confiabilidad/Fiabilidad	1	2	3
1	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.			
2	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.			
3	Considero que el personal de la comisaría brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.			
	Capacidad de respuesta			
4	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.			
5	Considero que el personal de la comisaría brinda solución a mi denuncia.			
6	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.			
	Seguridad			
7	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.			
8	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.			
9	Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.			
	Empatía			
10	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.			
11	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.			
12	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.			
13	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.			
	Elementos tangibles			
14	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.			
15	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.			
16	Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.			

Anexo 5. Instrumento 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VALORES		
1	2	3
En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Calidad funcional percibida				
		1	2	3
1	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.			
2	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.			
3	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.			
4	Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.			
Calidad técnica percibida				
5	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.			
6	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.			
7	Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.			
8	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.			
Confianza				
9	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.			
10	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.			
11	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.			
Expectativa				
12	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.			
13	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.			
Lealtad				
14	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.			
15	Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.			

Anexo 6. Juicio de expertos

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

**Validación de escala valorativa para evaluar los instrumentos
Cuestionarios sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario**

Chiclayo, 22 de Julio de 2022

**Señor
Mg. Johnny Frank Reyes Cigüeñas
Chiclayo. -**

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

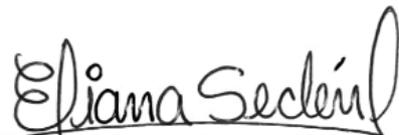
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en **GESTIÓN PÚBLICA**, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Secden Perez, Eliana Raquel



Anexo 1: INSTRUMENTOS

1. Nombre de los instrumentos:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

2. Autor original:

Seclen Perez, Eliana Raquel

3. Objetivo:

Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022

4. Estructura y aplicación:

El cuestionario de calidad de servicio está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El cuestionario de satisfacción del usuario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

Los instrumentos serán aplicados a una muestra de 61 trabajadores de una comisaría de Chiclayo.

5. Ficha técnica instrumental:

5.1. Nombre de los instrumentos

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

6. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se pueden apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**6.1. Estructura**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1. Calidad de servicio	Confiabilidad/fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3
	Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6
	Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9
	Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16
V2. Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado Resolución de dudas Atención recibida	1 2 3 4
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades Procedimientos Atención rápida y oportuna	5 6 7 8
	Confianza	Amabilidad Privacidad Confianza	9 10 11
	Expectativa	Satisfacción de necesidades Satisfacción de expectativas	12 13
	Lealtad	Recomendación Reutilización	14 15

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 Autor/a: **Seclen Perez, Eliana Raquel**

CALIDAD DE SERVICIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
(1) En desacuerdo, (2) Indeciso, (3) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	1			
	Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	2			
	Información precisa	Considero que el personal de la comisaría brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	3			
Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	4			
	Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brinda solución a mi denuncia.	5			
	Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.	6			
Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	7			
	Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	8			
		Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	9			
Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	10			
	Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	11			
	Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	12			
	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	13			
Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	14			
	Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	15			
	Equipos suficientes	Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	16			

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) En desacuerdo, (2) Indeciso, (3) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	1			
	Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	2			
	Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	3			
		Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	4			
Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	5			
	Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	6			
		Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	7			
	Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	8			
Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	9			
	Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	10			
	Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	11			
Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	12			
	Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	13			
Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	14			
	Reutilización	Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	15			

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992): Grado de diferenciación que existe entre la percepción del cliente sobre el servicio recibido y las expectativas con las que llegaba acerca del mismo.	La calidad de servicio se medirá a través de las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, distribuidos en 21 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (De acuerdo – Indeciso – En desacuerdo).	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3	Cuestionario	(1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6		
			Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9		
			Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13		
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16		

V2. Satisfacción del usuario	Seto (2004) refiere que la satisfacción es el nivel de complacencia del usuario en base sus expectativas por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.	La productividad laboral se medirá a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad, distribuidos en 16 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (Nunca – A veces - Siempre).	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	1		
				Resolución de dudas	2		
				Atención recibida	3		
					4		
			Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	5		
	Procedimientos	6					
	Atención rápida y oportuna	7					
		8					
Confianza	Amabilidad	9					
	Privacidad	10					
	Confianza	11					
Expectativa	Satisfacción de necesidades	12					
	Satisfacción de expectativas	13					
Lealtad	Recomendación	14					
	Reutilización	15					

ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS DEL PROCESO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Información precisa	Considero que el personal de la comisaría brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	X		X		X		X		
		Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brinda solución a mi denuncia.	X		X		X		X		
		Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
			Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	X		X		X		X		
	Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	X		X		X		X		
		Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	X		X		X		X		
		Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	X		X		X		X		
		Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	X		X		X		X		
		Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	X		X		X		X		
Equipos suficientes		Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	X		X		X		X		
		Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	X		X		X		X		
		Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	X		X		X		X		
			Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	X		X		X		X		
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	X		X		X		X		
		Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	X		X		X		X		
			Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	X		X		X		X		
		Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	X		X		X		X		
	Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	X		X		X		X		
		Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	X		X		X		X		
		Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	X		X		X		X		
	Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	X		X		X		X		
		Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	X		X		X		X		
	Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	X		X		X		X		
Reutilización		Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	X		X		X		X			

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES. (Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
 - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
 - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
 - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
 - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.



7. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

7.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

9. AUTORA:

Seclen Pérez, Eliana Raquel

10. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Ninguna.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 22 de Julio de 2022



Mg. JOHNNY FRANK REYES CIGÜEÑAS
PSICÓLOGO
C.Ps.P 15656

Experto Mg. Johnny Frank Reyes Cigüeñas
Detalle del Grado académico
Matrícula de Colegio Profesional N° 15656
DNI: 41107329
Correo personal: <mailto:johnny.reyes@psicologos.com>
Número de Celular: 922010355

Constancia de SUNEDU

18/10/22, 15:42

about:blank


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
 Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
 Información Universitaria y
 Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
REYES CIGUEÑAS, JOHNNY FRANK DNI 41107329	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 29/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
REYES CIGUEÑAS, JOHNNY FRANK DNI 41107329	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 19/03/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
REYES CIGUEÑAS, JOHNNY FRANK DNI 41107329	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2012 Fecha egreso: 25/07/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar los instrumentos
Cuestionarios sobre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

Chiclayo, 22 de Julio de 2022

Señor
Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

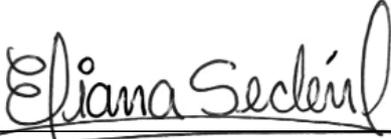
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en **GESTIÓN PÚBLICA**, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Secleén Perez, Eliana Raquel



Anexo 1: INSTRUMENTOS

1. Nombre de los instrumentos:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

2. Autor original:

Seclen Perez, Eliana Raquel

3. Objetivo:

Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022

4. Estructura y aplicación:

El cuestionario de calidad de servicio está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El cuestionario de satisfacción del usuario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

Los instrumentos serán aplicados a una muestra de 61 trabajadores de una comisaría de Chiclayo.

5. Ficha técnica instrumental:

5.1. Nombre de los instrumentos

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

6. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se pueden apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**6.1. Estructura**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1. Calidad de servicio	Confiabilidad/fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3
	Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6
	Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9
	Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16
V2. Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado Resolución de dudas Atención recibida	1 2 3 4
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades Procedimientos Atención rápida y oportuna	5 6 7 8
	Confianza	Amabilidad Privacidad Confianza	9 10 11
	Expectativa	Satisfacción de necesidades Satisfacción de expectativas	12 13
	Lealtad	Recomendación Reutilización	14 15

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autor/a: **Seclen Perez, Eliana Raquel**

CALIDAD DE SERVICIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
(2) En desacuerdo, (2) Indeciso, (3) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluída	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	1			
	Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	2			
	Información precisa	Considero que el personal de la comisaria brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	3			
Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	4			
	Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brindo solución a mi denuncia.	5			
	Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.	6			
Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	7			
	Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	8			
		Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	9			
Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	10			
	Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	11			
	Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	12			
	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	13			
Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	14			
	Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	15			
	Equipos suficientes	Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	16			

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
(2) En desacuerdo, (2) Indeciso, (3) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	1			
	Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	2			
	Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	3			
		Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	4			
Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	5			
	Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	6			
		Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	7			
	Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	8			
Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	9			
	Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	10			
	Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	11			
Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	12			
	Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	13			
Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	14			
	Reutilización	Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	15			

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992): Grado de diferenciación que existe entre la percepción del cliente sobre el servicio recibido y las expectativas con las que llegaba acerca del mismo.	La calidad de servicio se medirá a través de las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, distribuidos en 21 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (De acuerdo – Indeciso – En desacuerdo).	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3	Cuestionario	(4) En desacuerdo (5) Indeciso (6) De acuerdo
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6		
			Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9		
			Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13		
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16		



V2. Satisfacción del usuario	Seto (2004) refiere que la satisfacción es el nivel de complacencia del usuario en base sus expectativas por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.	La productividad laboral se medirá a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad, distribuidos en 16 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (Nunca – A veces - Siempre).	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	1		
				Resolución de dudas	2		
				Atención recibida	3		
					4		
			Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	5		
				Procedimientos	6		
	Atención rápida y oportuna	7					
		8					
			Confianza	Amabilidad	9		
				Privacidad	10		
				Confianza	11		
			Expectativa	Satisfacción de necesidades	12		
				Satisfacción de expectativas	13		
			Lealtad	Recomendación	14		
				Reutilización	15		

ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS DEL PROCESO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Información precisa	Considero que el personal de la comisaría brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	X		X		X		X		
		Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brindo solución a mi denuncia.	X		X		X		X		
		Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
			Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	X		X		X		X		
	Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	X		X		X		X		
		Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	X		X		X		X		
		Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	X		X		X		X		
		Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	X		X		X		X		
		Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	X		X		X		X		
Equipos suficientes		Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	X		X		X		X		
		Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	X		X		X		X		
		Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	X		X		X		X		
			Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	X		X		X		X		
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	X		X		X		X		
		Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	X		X		X		X		
			Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	X		X		X		X		
		Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	X		X		X		X		
	Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	X		X		X		X		
		Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	X		X		X		X		
		Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	X		X		X		X		
	Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	X		X		X		X		
		Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	X		X		X		X		
	Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	X		X		X		X		
		Reutilización	Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	X		X		X		X		

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES. (Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
 - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
 - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
 - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
 - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.



7. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

7.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

9. AUTORA:

Seclen Pérez, Eliana Raquel

10. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Ninguna.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 22 de Julio de 2022

Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
C.P.S.P N° 13212

Experto Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
Detalle del Grado académico
Matrícula de Colegio Profesional N° 13212
DNI: 42760833
Correo personal: andaresperu2015@gmail.com
Numero de Celular: 950082119

Constancia de SUNEDU

22/10/22, 05:08

about:blank



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEREZ BAUTISTA, JUAN CARLOS DNI 42760833	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 17/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
PEREZ BAUTISTA, JUAN CARLOS DNI 42760833	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 12/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
PEREZ BAUTISTA, JUAN CARLOS DNI 42760833	MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar los instrumentos
Cuestionarios sobre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

Chiclayo, 22 de Julio de 2022

Señor
Mg. Rubén Gustavo Toro Reque
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

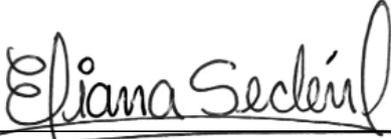
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en **GESTIÓN PÚBLICA**, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Seclén Perez, Eliana Raquel



Anexo 1: INSTRUMENTOS

1. Nombre de los instrumentos:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

2. Autor original:

Seclen Perez, Eliana Raquel

3. Objetivo:

Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022

4. Estructura y aplicación:

El cuestionario de calidad de servicio está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El cuestionario de satisfacción del usuario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

Los instrumentos serán aplicados a una muestra de 61 trabajadores de una comisaría de Chiclayo.

5. Ficha técnica instrumental:

5.1. Nombre de los instrumentos

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

6. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se pueden apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**6.1. Estructura**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1. Calidad de servicio	Confiabilidad/fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3
	Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6
	Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9
	Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16
V2. Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado Resolución de dudas Atención recibida	1 2 3 4
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades Procedimientos Atención rápida y oportuna	5 6 7 8
	Confianza	Amabilidad Privacidad Confianza	9 10 11
	Expectativa	Satisfacción de necesidades Satisfacción de expectativas	12 13
	Lealtad	Recomendación Reutilización	14 15

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 Autor/a: **Seclen Perez, Eliana Raquel**

CALIDAD DE SERVICIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
(3) En desacuerdo, (2) Indeciso, (1) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	1			
	Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	2			
	Información precisa	Considero que el personal de la comisaria brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	3			
Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	4			
	Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brindo solución a mi denuncia.	5			
	Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.	6			
Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	7			
	Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	8			
		Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	9			
Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	10			
	Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	11			
	Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	12			
	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	13			
Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	14			
	Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	15			
	Equipos suficientes	Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	16			

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
(3) En desacuerdo, (2) Indeciso, (3) De acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE VALORACIÓN		
				1	2	3
Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	1			
	Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	2			
	Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	3			
		Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	4			
Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	5			
	Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	6			
		Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	7			
	Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	8			
Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	9			
	Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	10			
	Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	11			
Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	12			
	Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	13			
Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	14			
	Reutilización	Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	15			

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992): Grado de diferenciación que existe entre la percepción del cliente sobre el servicio recibido y las expectativas con las que llegaba acerca del mismo.	La calidad de servicio se medirá a través de las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, distribuidos en 21 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (De acuerdo – Indeciso – En desacuerdo).	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida Respeto de horarios Información precisa	1 2 3	Cuestionario	(7) En desacuerdo (8) Indeciso (9) De acuerdo
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Resolución de consulta Orientación oportuna	4 5 6		
			Seguridad	Respeto a la privacidad Atención personalizada	7 8 9		
			Empatía	Trato personal Interés en atender Cortesía Amabilidad	10 11 12 13		
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Señalización Equipos suficientes	14 15 16		

V2. Satisfacción del usuario	Seto (2004) refiere que la satisfacción es el nivel de complacencia del usuario en base sus expectativas por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.	La productividad laboral se medirá a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa, lealtad, distribuidos en 16 ítems, evaluados mediante escala Likert del 1 al 3 (Nunca – A veces - Siempre).	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	1		
				Resolución de dudas	2		
				Atención recibida	3		
					4		
			Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	5		
				Procedimientos	6		
	Atención rápida y oportuna	7					
		8					
Confianza	Amabilidad	9					
	Privacidad	10					
	Confianza	11					
Expectativa	Satisfacción de necesidades	12					
	Satisfacción de expectativas	13					
Lealtad	Recomendación	14					
	Reutilización	15					

ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS DEL PROCESO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Confiabilidad/ fiabilidad	Comunicación fluida	Considero que el personal de la comisaría muestra un sincero interés en atender y explicar los trámites de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Respeto de horarios	Considero que el personal de la comisaría cumple con el tiempo ofrecido en el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Información precisa	Considero que el personal de la comisaría brinda información adecuada respecto al trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	Considero que el personal de la comisaría brinda un servicio inmediato y está dispuesto a ayudarme.	X		X		X		X		
		Resolución de consulta	Considero que el personal de la comisaría brindo solución a mi denuncia.	X		X		X		X		
		Orientación oportuna	Considero que el personal de la comisaría me mantiene informada respecto al trámite mi denuncia.	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto a la privacidad	Considero que el personal de la comisaría respeta mi privacidad durante la atención de mi denuncia.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	Considero que el personal de la comisaría me atendió con amabilidad y me brindó confianza durante el trámite de mi denuncia.	X		X		X		X		
			Considero que me siento segura con el servicio prestado por la comisaría.	X		X		X		X		
	Empatía	Trato personal	Considero que el trato que brinda el personal de la comisaría es adecuado.	X		X		X		X		
		Interés en atender	Considero que el personal de la comisaría muestra interés en atender mi denuncia.	X		X		X		X		
		Cortesía	Considero que la comisaría ofrece sus servicios en horarios convenientes.	X		X		X		X		
		Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su atención.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Ambientes limpios	Considero que los ambientes de la comisaría son limpios y cómodos.	X		X		X		X		
		Señalización	Considero que en la comisaría los afiches y letreros informativos son adecuados para orientar a las usuarias.	X		X		X		X		
		Equipos suficientes	Considero que el personal de la comisaría cuenta con equipos de cómputo en buenas condiciones.	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Obs.
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Considero que el servicio brindado por esta comisaría es bueno.	X		X		X		X		
		Resolución de dudas	Considero que la atención brindada por el personal de la comisaría es adecuada.	X		X		X		X		
		Atención recibida	Considero que el personal de la comisaría puede absolver mis dudas.	X		X		X		X		
			Considero que el servicio brindado por la comisaría es acorde a lo que esperaba.	X		X		X		X		
	Calidad técnica percibida	Resolución de necesidades	Considero que la comisaría atiende y resuelve de forma oportuna mi denuncia.	X		X		X		X		
		Procedimientos	Considero que los procedimientos a seguir en la comisaría para realizar una denuncia son adecuados.	X		X		X		X		
			Considero que el personal de la comisaría atiende mi denuncia sin problemas.	X		X		X		X		
		Atención rápida y oportuna	Considero que la comisaría brinda una atención puntual y rápida.	X		X		X		X		
	Confianza	Amabilidad	Considero que el personal de la comisaría es amable en su trato.	X		X		X		X		
		Privacidad	Considero que el personal de la comisaría cuida la privacidad de sus usuarios.	X		X		X		X		
		Confianza	Considero que el personal de la comisaría brinda confianza en su trato.	X		X		X		X		
	Expectativa	Satisfacción de necesidades	Considero que el servicio brindado por la comisaría puede satisfacer mis necesidades como usuaria.	X		X		X		X		
		Satisfacción de expectativas	Considero que la atención del personal de la comisaría cumple mis expectativas.	X		X		X		X		
	Lealtad	Recomendación	Considero que los servicios de la comisaría son recomendables a otros usuarios.	X		X		X		X		
Reutilización		Considero que volvería a utilizar los servicios brindados por la comisaría si es necesario.	X		X		X		X			

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES. (Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
 - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
 - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
 - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
 - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.

7. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

7.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022.

8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de Satisfacción del Usuario

9. AUTORA:

Seclen Pérez, Eliana Raquel

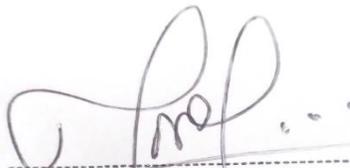
10. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Ninguna.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 22 de Julio de 2022


Mg. Rubén G. Toro Reque
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 9366

Experto Mg. Rubén Gustavo Toro Reque
Detalle del Grado académico
Matrícula de Colegio Profesional N° 9366
DNI: 16798556
Correo personal: rubentoro@hotmail.com
Número de Celular: 979640628

Constancia de SUNEDU

22/10/22, 05:03

about:blank


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TORO REQUE, RUBEN GUSTAVO DNI 16798556	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 19/07/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
TORO REQUE, RUBEN GUSTAVO DNI 16798556	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 01/08/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
TORO REQUE, RUBEN GUSTAVO DNI 16798556	MAESTRO EN CIENCIAS DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 21/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHANG JIMENEZ CARLOS ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a una comisaría de Chiclayo, 2022", cuyo autor es SECLÉN PEREZ ELIANA RAQUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHANG JIMENEZ CARLOS ALFREDO DNI: 16618387 ORCID 0000-0002-5776-0620	Firmado digitalmente por: CHJIMENEZC el 25-08- 2022 10:38:07

Código documento Trilce: TRI - 0412830