



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria rural, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sanchez Siccha, Danery Vanessa (orcid.org/0000-0003-2506-2729)

**ASESOR:**

Dr. Peñalver Higuera, Manuel Jose (orcid.org/0000-0002-8732-984X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi esposo por su valioso apoyo incondicional que ha contribuido en mi formación profesional, y a mi hija Sofía, quienes son mi motivo e inspiración en cada instante para alcanzar mis metas trazadas.

**Dánery Vanessa.**

## **Agradecimiento**

Al mejor consejero de nuestras vidas DIOS.

A la Universidad César Vallejo, a sus docentes de la Escuela de Posgrado, y a todas las personas que me apoyaron, brindaron su apoyo y me acompañaron en el trabajo riguroso de este trabajo de investigación.

**Dánery Vanessa.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	43

## Índices de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de calidad de atención de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022.....	19
<b>Tabla 2</b>	Nivel de calidad de atención de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022.....	20
<b>Tabla 3</b>	...Tabla Cruzada Análisis descriptivo de la normalidad de la Calidad de atención y Satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022. ....	21
<b>Tabla 4</b>	. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022.....	22
<b>Tabla 5</b>	Influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022.....	23
<b>Tabla 6</b>	Influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria Rural, 2022.....	24
<b>Tabla 7</b>	Influencia de los aspectos tangibles de atención en la Satisfacción de las víctimas de Violencia, comisaria Rural, 2022.....	25
<b>Tabla 8</b>	influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia, comisaria Rural, 2022.....	26
<b>Tabla 9</b>	Influencia de la seguridad de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia, comisaria Rural, 2022. ....	27
<b>Tabla 10</b>	Confiabilidad de la calidad de atención .....	62
<b>Tabla 11</b>	Confiabilidad de la atención.....	62

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia de una comisaria rural, 2022. La investigación tiene el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño comparativo correlacional causal, no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados son el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción. La muestra estuvo conformada por 69 denunciantes de violencia que asistieron a una comisaria rural. Los resultados indican que una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r = .59 \leq 1.00$ ); lo cual indica que un 34.8% de la variabilidad de los niveles de calidad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la calidad de atención influye en un 34% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural. De ello se concluye que la calidad de atención influye en un 34% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia de una comisaria rural, 2022

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, violencia, género.

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the Influence of the quality of care on the satisfaction of adult women victims of violence, rural police station, during the period 2022. The research has a quantitative approach, of an applied type, of causal correlational comparative design, not experimental and cross-sectional. The instruments used are the quality of care questionnaire and the satisfaction questionnaire. The sample consisted of 69 complainants of violence who attended a rural police station. The results indicate that a direct relationship of large magnitude ( $.50 \leq r = .59 \leq 1.00$ ); which indicates that 34.8% of the variability of the levels of quality of care is explained by the variation in the level of satisfaction with the service; therefore, the quality of care influences 34% of the variability in the level of satisfaction of adult women victims of violence, Rural Commissioner. From this it is concluded that the quality of care influences 34% of the variability in the level of satisfaction of adult women victims of violence, rural police station, 2022

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, violence, gender.

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que actualmente más aquejan a diferentes países, y que a medida que pasan los años no parece que vaya a reducir, es la violencia a la mujer en edad adulta, por ello diferentes países en el mundo se encuentran reforzando sus esfuerzos para combatir dicha problemática, implementando diferentes políticas que contribuyen a esta lucha contra la violencia, con el propósito de proteger a este grupo vulnerable de situaciones adversas a la integridad física, psicológica, económica y sexual (Echeburua, 2019); un ejemplo claro es la implementación de modelos de intervención más rigurosos que han mejorado la calidad de atención a estas víctimas en diversos países del mundo; Molina (2008).

Cedillo y Villa (2020) afirman que para lograr fortalecer a las mujeres de cada ámbito, es posible poner en práctica diferentes modelos que contribuyen en la lucha contra la violencia a la mujer en edad adulta, como la actualización jurídica de protección de la mujer ante circunstancias de violencia, los movimientos nacionales orientadas a la eliminación de la violencia y la aproximación de la justicia, de igual manera se encuentran los proyectos para infundir actitudes pro sociales e incrementar los sitios de atención a mujeres afectadas, también la implementación de programas de rehabilitación para los agresores (Zurbano y otros, 2019).

De ello, se puede evidenciar que la protección al público vulnerable a mejorado a causa de una mayor intervención de las autoridades, aplicando penas más rigurosas a los responsables e implementando modelos con base científica para combatir la violencia, según la Organización Mundial de la Salud (2016), priorizando a las mujeres que son según estadísticas las más propensa a ser víctimas del abuso y violencia de su pareja o algún otro integrante de su familia, incluso por parte de terceros que pongan en riesgo su vida, ante ello es necesario mayor participación de la autoridades competentes como la policía, los ministerios públicos y el sector salud, así lograr brindar mayor protección y asistencia las víctimas (Eras y otros, 2021).



La Defensoría del Pueblo (2021) manifiesta que, en el ámbito nacional, el ente principal que asume la responsabilidad de brindar protección, tranquilidad y seguridad a toda la población es la Policía Nacional del Perú, encargado de intervenir en circunstancias de emergencias como violencia familiar o atentados públicos, además, cuando hay denuncias por intermedio son quienes hacen cumplir las sentencias o medidas precautorias dadas por el juez (Sastre, 2021).

Por lo cual, buscando mejorar el bienestar social, también se han puesto en práctica protocolos en colaboración con organizaciones que presentan interés en este objetivo, sin embargo, el Ministerio público de la nación (2021) expone que las denuncias de violencia familiar se han incrementado, siendo mayor a 500 mil solo en el año 2020, esto pone en manifiesto la importancia que representa implementar los protocolos establecidos por el gobierno e instituciones involucradas para eliminar o al menos reducir el índice de violencia familiar (Enríquez y otros, 2020).

La Policía Nacional del Perú es el ente del estado encargado de proteger y dar cumplimiento a los derechos de la población, comprender la importancia que esto nos conduce a ver si efectivamente se cumple el servicio con calidad, de modo que influya un ambiente de seguridad y bienestar en los ciudadanos, permitiendo de esta manera fortalecer la confianza con el estado, asegurando el estado de derecho y la libertad de los pobladores (Silva y otros, 2021).

De esta manera, la influencia de la calidad del servicio dado por la Policía Nacional del Perú es fundamental para brindar los servicios de protección y bienestar que la ciudadanía necesita, logrando su satisfacción y mejorando en vínculo entre ambos, esto se manifiesta en una mayor confianza al momento de ser asistidos por ellos en circunstancias emergentes o cuando sus derechos son violados, permitiendo a la policía tener más capacidad de intervención y ser más autónomo (Ministerio público de la nación, 2021).

Si la Influencia de la calidad del servicio ofrecida por las instituciones pertinentes es adecuada, los ciudadanos además de sentir seguridad y protección, también podrán alcanzar mejores oportunidades

de desarrollo socio-económico, además contribuye en mejorar la imagen negativa que se tiene de la autoridad policial (Peralta y otros, 2019), esto a causa de intervenciones ineficientes o fuera de lugar, que han conllevado a crear un mal clima donde prima la inseguridad e insatisfacción de todos los niveles sociales, así lo manifiesta Bernizon (2021).

Por lo expuesto anteriormente se plantea el siguiente problema de investigación. ¿En qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción de las víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022?

Al hallar soluciones al problema establecido anteriormente, nos proporcionaría una mejor perspectiva a cerca de la influencia de la calidad del servicio brindado y la satisfacción de la ciudadanía, analizando los puntos de vistas propuestos por diferentes autores, así alcanzar una mejor comprensión de la satisfacción de los ciudadanos en relación con los modelos de calidad. Con la aplicación de modelos metodológicos mediante el cual es posible verificar y constatar las investigaciones e información proporcionadas, así adquirir una perspectiva más objetiva de cómo se comportan las variables de la investigación. Sería de gran importancia a un nivel práctico y social, al contribuir conocimiento que permitan mejorar la influencia de la calidad brindada de las instituciones policiales y logrando mayor satisfacción de las víctimas atendidas. De igual manera, se ofrecería conocimientos nuevos que contengan información actualizada para permitir nuevos estudios con datos apropiados para realizar modificaciones de mejora en las intervenciones y protocolos establecidos por las autoridades.

El objetivo general de la presente investigación es determinar en qué medida la influye la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Los objetivos específicos propuestos son establecer la influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia; establecer la influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia; establecer la influencia de los aspectos tangibles de atención en la Satisfacción de las

víctimas de Violencia; establecer la influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia. Finalmente, dichos objetivos nos permitirán ratificar o refutar las hipótesis propuestas sobre si existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia de una comisaria rural, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se han realizado diversas investigaciones que han proporcionado información a tomar en cuenta, como la efectuada por Cusiquispe (2021); que realizó un estudio dirigido a la población atendida por el juzgado de Paz Letrado en Chincheros, ubicado en Apurímac durante el año 2019. Este estudio se ejecutó con un tamaño de muestra de 83 personas atendidas. Con el propósito de determinar la repercusión que tiene la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que existe una respuesta positiva de los usuarios ante la calidad ofrecida por la institución, dando como certera la hipótesis propuesta a cerca de la incidencia de la calidad de la atención y la satisfacción de las víctimas.

Sandoval (2020) realizó un estudio con el propósito de identificar el vínculo existente entre la calidad del servicio proporcionado por la comisaria de familias, ubicado en Tumbes y el grado de satisfacción que presentan las víctimas de violencia doméstica durante el periodo 2019. Esta investigación estuvo dirigida a 163 ciudadanos que fueron víctimas de violencia domestica asistidos por la comisaria de familias. Concluyeron que efectivamente hay relación en el grado de satisfacción de las víctimas de violencia y la calidad de atención proporcionada por la comisaria de familias de Tumbes, de igual manera hallaron que existe influencia en la satisfacción de los usuarios en relación con elementos abstractos de la calidad como son la confiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de asistencia, siendo factores determinantes para lograr alcanzar la satisfacción de usuario.

Otro estudio tuvo lugar en la comisaria de familias de Tarapoto, donde Torres (2020), investigo la relación de la calidad de la atención ofrecida por la institución y la satisfacción generada en las víctimas de violencia de género durante el periodo 2020 en el marco de la pandemia COVID-19. En esta investigación participaron 59 ciudadanos que fueron víctimas de violencia de género, principalmente mujeres, cuyo propósito fue establecer influencia entre las variables. Los resultados demuestran que el 54% de las victimas perciben que la atención proporcionada es de calidad media en 32%, mientras que el 31% indica baja calidad y solo el 15% consideran que la atención recibida fue de alta calidad. La satisfacción de la víctima igualmente fue medida, donde el 49% de

los evaluados indican que su satisfacción es media, en cuanto el 47% manifiestan un alto grado de satisfacción y solo el 3% indican baja su satisfacción. Se concluyó que existe gran y positiva correlación entre las variables evaluadas de 0.938.

López (2019), realizó un estudio dirigido a las víctimas de violencia atendida centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aire, ubicado en Nuevo Chimbote, durante el periodo 2018. El propósito de esta investigación fue establecer la relación que existe en la calidad del servicio brindado y la satisfacción percibida por las victimas atendidas en al Centro de Emergencia Mujer en la Comisaria de Buenos Aires. Los resultados demuestran que efectivamente existe influencia entre las variables evaluadas.

Otro estudio por parte de Asseo (2018), pretendía establecer el nivel de correlación existente entre la satisfacción de las víctimas de violencia doméstica y la Calidad de Servicio brindado por la comisaria de familia de la ciudad de Trujillo. Se evaluaron 50 víctimas femeninas que en promedio presentaban 38 años de edad que oscilaban entre los 18 y 59. Los resultados indicaron que más de mitad, con 54%, perciben una calidad media del servicio, mientras que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de atención y elementos abstractos presentaron 64%, 70% y 54% respectivamente, además de seguridad y empatía ambos con 58%. Asimismo, la satisfacción de la víctima fue evaluada mediante sus dimensiones, resultando en 64% para una satisfacción media, 100% en calidad funcional, el valor técnico presento 88%, un 60% para calidad técnica, mientras que las expectativas fueron satisfechas en un 82% y la confiabilidad estaba presente en 58% de los evaluados. Por último, se halló que existe relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) entre ambas variables evaluadas.

Jinez (2018), realizo una investigación cuyo propósito era establecer si existe relación la satisfacción de las víctimas de violencia doméstica y la calidad de atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Santa Bárbara localizado en Juliaca, durante el periodo comprendido entre diciembre del 2017 y enero del siguiente año. Fueron evaluados 70 personas asistidas por dicha institución, los casos más frecuentes fueron de violencia doméstica y sexual. Los resultados concluyeron en la existencia del vínculo entre el grado de satisfacción presente en las victimas evaluadas y la calidad percibida de la

atención brindada por el Centro de emergencia Mujer de Santa Bárbara. El nivel de relación hallado entre ambas variables corresponde a 0.857 evidenciando la influencia que tiene la calidad que se ofrece con el nivel de satisfacción que adquieren las víctimas.

Por otro lado, a nivel internacional, de igual manera se han ejecutado diferentes investigaciones de esta naturaleza, como la realizada por Rivera (2019); que con el propósito de determinar la calidad de servicio brindado por la empresa Greenandes Ecuador ubicado en Guayaquil y el grado de satisfacción percibida por sus clientes. Para ello se empleó como herramienta un formulario tipo SERVQUAL de carácter científico, con el cual fue posible determinar las expectativas y percepción que presentan los clientes de exportación en función a la calidad del servicio brindado por la organización. Este estudio es de carácter cuantitativo empleando el modelo SERVQUAL en función de cinco dimensiones, dicho modelo nos permite comparar y establecer diferencias entre las expectativas presentes en los clientes y el nivel de calidad percibido por los servicios, por lo que implica la aplicación del método cuantitativo, descriptivo y deductivo. Fueron 180 clientes la muestra evaluada. Los resultados indicaron que las expectativas asumidas por los clientes son superiores a la calidad percibida por el servicio brindado por la empresa, las dimensiones más influyentes en los resultados fueron de fiabilidad y capacidad de atención, donde existe una gran disparidad para lograr satisfacer al cliente, se debe poner atención en las brechas presentes para reducirlas o eliminarlas, y para ello es posible imprimir mejoramientos en los procesos y estrategias dirigidas a mejorar los servicios ofrecidos a los clientes, además también es importante establecer funciones claras en todas las áreas que tienen contacto con el cliente.

Acorde con las teorías mencionadas, primero se realizará la descripción de la variable independiente: calidad de Servicio, a continuación de revisar detenidamente la variable dependiente: satisfacción del consumidor. Para ello, esta investigación se fundamenta con las definiciones propuestas por Zeithaml et al. (1992) quienes señalan que, este término hace referencia hacia la expectativa generada por el cliente antes de recibir la atención en contraste a la valoración que el cliente establece luego de recibir la atención.

De este modo, es el usuario el encargado de calificar de una manera positiva o negativamente el servicio que se le ha brindado, en el cual se contrasta las expectativas generadas previo a recibir la atención con la apreciación real del servicio adquirido que pueden ser superiores o inferiores, de acuerdo con lo dicho por Ricse (2014). De la misma manera, Donabedian (1993) establece que el cliente al cual se le ha brindado un servicio es el que tiene la facultad de calificarlo en función de que, si ha cumplido con sus expectativas o satisfecho sus necesidades, es esto justamente lo que hace diferencia de los modelos industriales con otros.

Para lograr garantizar la calidad ofrecida al público, se ha planteado el modelo SERVQUAL, es una herramienta que está al alcance de las organizaciones con el cual es posible comprender mejor las expectativas y necesidades de los clientes, esta herramienta presenta un alto grado de fiabilidad, valides y es de múltiples escalas (Vashishth & Chakraborty, 2018). Es un formulario denominado escala SERVQUAL, comprende diferentes preguntas previamente diseñadas, seleccionadas y estandarizadas por el Marketing Science Institute de Estados Unidos (Johnson y otros, 2017).

En adición, Zeithaml y otros (1992) indican que el modelo SERVQUA es una herramienta que permite identificar los elementos que toma en cuenta el usuario a hora de calificar en nivel de calidad recibido por el servicio, gracias a la información adquirida es posible realizar análisis en las operaciones de las empresas para identificar oportunidades de mejora como en la experiencia de del servicio frente a la expectativa del usuario previa a la atención (Huan, 2015).

Entonces la calificación establecida por el usuario ya sea de aceptación o negativa está sujeta al balance que él realiza entre lo recibido y lo esperado. Por ello, aquellas organizaciones que pretenden distinguirse por su calidad en el servicio ofrecido deben estar comprometido a sobrepasar las expectativas de los clientes (Chkalova y otros, 2021). Entonces, la calidad del servicio ofrecido depende principalmente de la distinción entre la apreciación del usuario hacía en servicio y lo que esperaba recibir, dejando en evidencia la importancia de gestionar ambos (Zeithaml y otros, 1992). Cabello en 2001 señala que entre los principales factores que influyen en la construcción de las expectativas de los usuarios se encuentran la interacción oral entre usuarios que ha accedido al

servicio, lo que requiere el usuario con el servicio solicitado y la manera de interactuar manteniendo comunicación mediante políticas publicitarias.

Las dimensiones influyentes en la calidad del servicio se derivan de la teoría planteada por Zeithaml et al. en 1992, anteriormente citada llamada modelo SERVQUAL, y pone en manifiesto que la calificación de la calidad de un servicio dada por el usuario está sujeta generalmente al grado en el que logran satisfacer sus expectativas. Por ende, el factor de calidad es más que solo un elemento interno del servicio, sino que es lo busca el cliente y se encuentra dispuesto a pagarlo (Pedrick & Babakus, 2015). Son cinco dimensiones que principalmente los clientes emplean para dar calificación a un servicio:

**Fiabilidad:** esta dimensión refiere a la capacidad de la organización en ofrecer atención confiable y honesto. Sencillamente se trata de que la organización cumpla con todo lo ofrecido. Esta dimensión requiere transparencia en la información brindada, cumplimiento de los horarios y una fluida comunicación (Zun y otros, 2018).

**Seguridad:** esta dimensión alude a que los trabajadores se muestren como personas de confianza ante los clientes, esto requiere respeto por la información del cliente e inversión del tiempo necesario para atenderlos (Zeithaml y otros, 1992).

**Capacidad de respuesta:** esta dimensión se refiere a lo eficaz que es la organización ante los requerimientos del usuario, los cuales pueden ser consultas, quejas, problemas y encargos. Teniendo la capacidad para asistir rápida y adecuadamente a los usuarios cuando lo requieran. Esta dimensión requiere asistencia efectiva y oportuna de los tramites, inquietudes y consultas absueltas y rapidez en la atención (Jones & Shandiz, 2015).

**Empatía:** esta dimensión se enfoca en que el usuario perciba satisfactoriamente la atención recibida, sintiéndose exclusivo en función de sus preferencias. Requiere de un buen trato de los empleados con amabilidad y cortesía, interés en los requerimientos del usuario, comunicación efectiva (Zun y otros, 2018).

**Elementos tangibles:** esta dimensión refiere a los elementos físicos que componen los lugares donde se atiende al cliente, considerando los espacios, los equipos y el personal laboral. Requiere de entornos limpios y adecuados y



correctamente señalizados y apropiado equipamiento para la atención (Jones & Shandiz, 2015).

Es así que, brindar servicios de calidad requiere respuestas rápidas e idóneas, acompañadas de acciones que proporcionan soluciones viables. Siendo así que, brindar servicios con calidad es muestra del trabajo adecuado que realiza la organización (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2021)

Altamirano et al. en 2015 indican que el servicio brindado por la Policía Nacional del Perú está en función de tres niveles:

- Primero se encuentra la central 105, que se encarga de la atención de denuncias directas o indirectas.
- Luego se esta la participación de vehículos motorizados, realizando intervenciones, detecciones, evacuaciones y generando actas y partes.
- Por último, están las comisarías de familia, que se encargan de realizar investigaciones preliminares, los atestados, comunicación fiscal y exámenes regulados por ley.

La preocupación acerca de la calidad de atención en el servicio radica en que las víctimas de violencia doméstica, generalmente femeninas, presentan una condición de vulnerabilidad por los efectos consecuentes de las circunstancias de violencia que han atravesado, por lo que dicho grupo de mujeres presentan inestabilidad emocional, esto implica también que son más frágiles ante la atención brindada por las comisarías (UNFPA, 2021). Entonces, es de gran importancia transmitir un ambiente de seguridad y confiabilidad por las autoridades o personal encargados de la asistencia (Solís & Sánchez, 2020). De acuerdo con Altamirano y otros (2015), existen criterios con los que es posible identificar el grado de calidad ofrecido en los servicios: primero está el respeto de los derechos, transmitir ambientes idóneos, aplicación de metodologías de investigación de los crímenes con fundamento científico, un trato cordial, realizar los procedimientos de acuerdo a los protocolos establecidos, muestra de interés en solucionar los crímenes o denuncias, y el respeto de la privacidad profesional.

Respecto a la definición de satisfacción, es, según Seto (2004), el grado de contentamiento que tienen los clientes en función de sus expectativas ante la atención brindada por la entidad competente, en el cual se puede incluir las

técnicas y funcionalidad percibidas por los usuarios, además de la confianza y fidelidad transmitida.

Huiza (2006) manifiesta que la satisfacción puede considerarse la destreza mental que se expresa a consecuencia del balance entre la atención recibida y la esperada. Otros autores como Sanzo y otros (2003), indican que la noción de satisfacción se encuentra vinculado con factores como la calidad y la evaluación de la atención brindadas por las instituciones gubernamentales encargadas, principalmente en aquellos entes ligados al sector salud y educación. También plantean que, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, es necesario dicha evaluación, permitiendo así identificar oportunidades de mejoras en la calidad del servicio ofrecido.

La satisfacción percibida por los usuarios se encuentra condicionada por una diversidad de factores, como la expectativa del cliente por el servicio adquirido, los estándares culturales, los aspectos morales, y las necesidades personales y sociales (Abdoli & Bahmani, 2017). No obstante, diversos autores coinciden la satisfacción puede ser empleada como indicadores de calidad de la atención dada (Huiza, 2006).

En lo referente a la atención brindada por las comisarias, Molina y otros (2010) exponen que es importante comprender el grado de satisfacción que presentan las víctimas mujeres de violencia doméstica en función de las practicas empleadas por las autoridades competentes para proporcionarles la atención. Por otra parte; Giese y Cote (2000), acuñan un concepto para la valoración de la satisfacción de las mujeres denunciantes de violencia familiar, para los autores mencionados la satisfacción sería la magnitud de contrastar las experiencias personales con lo esperado al adquirir un servicio, es decir sus expectativas.

Gonzales y Garrido (2015) manifiestan que en las comisarías o sitios de asistencia como ministerios que gestionan problemas familiares, existen indicadores para medir la satisfacción de las víctimas que abarcan el nivel de complacencia de:

- La atención brindada por los agentes policiales fue de ayuda, y contribuye en mejorar su demanda.
- Durante la intervención fue respetada su privacidad.

- Valoración otorgada por la víctima a cerca de la información que ha recibido.
- Rapidez de la asistencia ante su pedido.
- Valoración en lo referente a la experiencia de la interacción con la autoridad o agente involucrado.
- Grado de seguridad percibido por la víctima al ser asistida.
- Seguridad de que existe protección para los diferentes integrantes de su familia que se encuentran vulnerables.

Los aportes de Rey (2000) proponen que la satisfacción se encuentra ligada a la evaluación relativa del objetivo marcado, brindar información. Sin embargo, puede ser contrastado de igual forma con la eficiencia de la atención proporcionada (Ardabili & Daryani, 2012). Asimismo, indica que obtener un grado aceptado de satisfacción se reflejaría en el reforzamiento y la difusión de la confianza presente, logrando ser objetivo de recomendaciones (Suharto y otros, 2019).

- Rey (2000) propone cuatro grados para medir la satisfacción de los usuarios:
- Máxima insatisfacción: es cuando la organización realiza sacrificios desproporcionado, y un servicio brindado modesto.
- Grado de incertidumbre de la satisfacción: es cuando la entidad ofrece una modesta atención proporcional a los esfuerzos realizados.
- Grado de satisfacción contenida: es cuando la organización emplea esfuerzos de alto nivel del mismo modo que brinda su atención.
- Máxima satisfacción: en cuando la institución aplica modestos sacrificios, pero el nivel de atención es prominente.

Setó (2004) plantea la existencia de cinco dimensiones de la calidad, que son los siguientes:

Calidad funcional percibida: se refiere a percepción que se tiene de la atención recibida por los usuarios, y que es un factor determinante a la hora de otorgar una calificación a la calidad, sin embargo, solamente se encuentra vinculada con la dimensión de calidad técnica (del Castillo y otros, 2019). Es aquí donde se cuestiona si se ha logrado satisfacer al usuario, si los empleados entendían las necesidades del cliente, si existe un ambiente de seguridad al formular denuncias y si hay resolución efectiva del acontecimiento (Coelho y otros, 2020).

Lealtad: es la intervención oportuna que tienen los trabajadores hacia los usuarios, que requiere de la conservación de una actitud de servicio distinguido por su excelencia. El planteamiento en esta dimensión es si el usuario realizaría recomendaciones sobre la organización (Chen, 2020).

Confianza: se refiere a ese complemento que los trabajadores aportan, generando un impacto positivo de confianza en los clientes, con un carácter eficiente (Chakrabarty y otros, 2015). La confianza es la base de la teoría de satisfacción, se fundamenta en las experiencias percibidas por el cliente, y si ellas han logrado establecer o no algún nivel de satisfacción. Lo que se aborda en esta dimensión es si existe confianza por parte de los clientes hacia los empleados con los que interactúa, eso brinda la certeza en la privacidad de sus problemas (Jaramillo, & Valenzuela, 2016).

Expectativas: son las sensaciones emocionales que presentan los clientes luego de adquirir el servicio o consumido el producto (Overby, 2015). Se refiere a la eficiencia en la atención esperado por los usuarios, confiando en que los colaboradores encargados de su atención conserven una actitud proactiva. En esta dimensión se aborda la cuestión de, se cumple con las expectativas del usuario referente al servicio y la asistencia de los colaboradores (Cho y otros, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de Investigación:**

La investigación presenta un tipo aplicado, esto por motivo de que el propósito es aportar nuevos conocimientos acerca del problema propuesto (Sanchez & Reyes, 2015).

**Diseño de investigación:**

El estudio es de diseño descriptivo correlativo causal (Sánchez y Reyes, 2015); de carácter descriptiva reconocen y analizan los elementos y cualidades de mayor influencia del objeto de estudio. En tanto las investigaciones de correlación tratan de establecer relaciones ente las variables estudiadas, por lo que el presente estudio se enfocará en establecer la relación de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de las víctimas de violencia en mujeres de edad adulta de una comisaria rural, 2022.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable: Satisfacción**

**Definición conceptual:** Seto en 2004 define que el concepto de satisfacción es el grado de complacencia que presenta el cliente en función de las expectativas generadas por la atención proporcionado por los empleados de la organización, el cual abarca las eficiencias y técnicas percibidas, la lealtad y seguridad.

**Definición operacional:** Es definido operacionalmente como la percepción de las mujeres en edad adulta, víctimas de violencia asistidas por las autoridades de la comisaria de familias de Tumbes.

**Indicadores:** En lo referente a la satisfacción, de cuantificara empleado una herramienta fundada por cinco dimensiones: calidad funcionalidad percibida, calidad técnica percibida, confianza, expectativa y lealtad.

**Escala de medición:** Es de tipo ordinal.

**Variable: Calidad del servicio**

**Definición conceptual:** Parasuraman et al. (1992) propone una definición a la calidad del servicio brindado, que consiste en una contrastación que el cliente realiza entre lo que ha logrado percibir del servicio y lo que esperaba recibir previo a la atención.

**Definición operacional:** Se define operacionalmente como la cuantificación de la percepción que tienen las mujeres en edad adulta víctimas de violencia asistidas en el centro policial, en función a nivel de calidad de sus elementos.

**Indicadores:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad, la cuantificación de estos elementos será mediante una herramienta de calidad que abarcan las cinco dimensiones mencionadas.

**Escala de medición:** Es de tipo ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

El universo poblacional de la investigación presenta 111 denuncias de violencia de mujeres mayores de edad dadas en las ciudades asistidas en una comisaría rural, las características del universo posibilitan extraer los datos del estudio

#### **Criterios de inclusión:**

- Mujeres en edad adulta que fueron o están siendo asistidas en la comisaría rural, 2022.

#### **Criterios de exclusión:**

- No se tomarán en cuenta los casos en los que las víctimas retiran las denuncias por razones privadas.

#### **Muestra**

Esta construido por 69 mujeres de la ciudad asistidas por las autoridades pertinentes.

## **Muestreo**

El muestreo es intencional, no probabilístico al seleccionar a los participantes que accedan a participar voluntariamente en la investigación.

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

#### **Técnicas:**

En la presente investigación, la herramienta empleada será una encuesta, donde se han establecido diferentes preguntas que permitirán la extracción de datos de la muestra evaluada, con el propósito de realizar el estudio (Hernández, 2014).

La técnica aplicada para la investigación será un cuestionario para la investigación y obtención de información de las mujeres víctimas de violencia de la investigación. se preparó la ficha en función del método aplicado y los objetivos establecidos.

#### **Instrumentos:**

Como herramienta de recogida de datos se usó el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción del usuario, diseñado con un número específico de elementos en mente a partir de los resultados de cada variable probada.

La herramienta empleada será una encuesta para la recolección de datos de la variable independiente; calidad de atención, consiste en 25 preguntas dispuestas con el método de evaluaciones sumarias en función de las cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Aspectos tangibles, Empatía y Seguridad, donde la cualificación será en tres niveles: malos, regulares y buenos.

La herramienta empleada para medir la satisfacción del cliente será igualmente una encuesta, en el cual se plantean un total de 16 cuestiones dispuestas con el método de evaluaciones sumarias en función de las dimensiones como: fiabilidad, técnica recibida, fidelidad y expectativas. La cualificación será en tres niveles: malos, regulares y buenos.

### **Validez y confiabilidad**

En cuanto al instrumento de La validez y fiabilidad de la herramienta de se logró por medio del dictamen de jueces, alcanzando de este modo legitimidad de su contenido y de la construcción teórica del proceso de investigación, siendo aplicado posteriormente un análisis factorial con la información de la investigación original.

La fiabilidad de las herramientas fue determinada mediante coeficiente Alpha de Cronbach .857 para ambos instrumentos, establecido anteriormente con una evaluación previa dirigida a una población con características semejantes a la establecida en esta investigación.

La validez y fiabilidad de esta investigación será obtenida a través de la información adquirida del universo evaluado.

### **3.5. Procedimientos**

Se eligió a mujeres denunciante de violencia durante el año 2021, ya sea de manera virtual o física, para realizar la recolección de información aplicando la tabla de recolección de datos y consentimiento informado para la investigación científica, luego de obtener los datos de la población se aplicaron las herramientas: cuestionario de calidad de atención y satisfacción del usuario, luego se transfieren los datos a una base de datos para aplicar el paquete estadístico y obtener los resultados de la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Dado que la muestra está conformada por toda la población, no es necesaria la aplicación de estadística inferencial; en tal sentido, se utilizan herramientas de estadística descriptiva del SPSS V 27 y MS Excel 2016, presentándose los resultados en tablas de distribución de frecuencias para detallar los niveles de las variables y dimensiones, evaluándose la distribución de los puntajes mediante medidas descriptivas de tendencia central en la media y mediana, de dispersión en la desviación estándar y rango que serán útiles en la evaluación de cambios futuros por la implementación de las recomendaciones de la presente investigación; asimismo, un estadístico de forma en el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores  $K_2 < 5.99$



evidenciaron una distribución normal en los puntajes, decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson (1920) y considerar su magnitud mediante el criterio de Cohen (1988) que define la magnitud de la relación (tamaño del efecto) como el grado en que la hipótesis nula es falsa (p.10); asimismo, clasifica como una relación de magnitud trivial o nula si  $r < .10$  aceptándose la Hipótesis nula y pequeña si  $r < .30$ , moderada si  $r < .50$  y grande para  $r \geq .50$  que permiten rechazar la hipótesis nula.

### **3.7. Aspectos éticos**

Serán tomados en cuenta consideraciones éticas que están en los criterios de albitio nacional, como Código Nacional de Integración Científica, de acuerdo con las buenas prácticas de integridad científica (CONCYTEC, 2019), igualmente se tomara en cuenta Código de ética del Colegio de Psicólogos, haciendo valer los principios de confidencialidad de la información, de este modo se suministrara a los evaluados un documento en el cual brida consentimiento en base a información proporcionado de la presenta investigación y presentando un carácter de confidencialidad.

De igual manera serán tomados en cuenta criterios internacionales, como los criterios bioéticos que rigen en estudios de beneficencia, donde los beneficios son dirigidos a la población evaluada. Se toman en cuenta también el criterio de no maleficio, pues no se pretende dañar de alguna manera a la muestra o población evaluada. Criterios de autonomía, esto refiere a la decisión libre de los potenciales participantes en colaborar o no con la investigación. sin ninguna coacción de algún tipo. Y finalmente los criterios de justicia, pues no existe algún modo de discriminar, a excepción de los criterios que invaliden la toma de muestra (Beauchamp & Childress, 2011).

#### IV. RESULTADOS

##### Descripción de resultados

**Tabla 1**

*Nivel de calidad de atención de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaría rural, 2022.*

Variable	Buena		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	
Calidad de atención	0	0.0	64	92.8	5	7.2	69
Fiabilidad	3	4.3	48	69.6	18	26.1	69
Capacidad de respuesta	7	10.1	40	58.0	22	31.9	69
Aspectos tangibles	6	8.7	43	62.3	20	29.0	69
Empatía	6	8.7	40	58.0	23	33.3	69
Seguridad	3	4.3	47	68.1	19	27.5	69

En la Tabla 1, se muestra una calidad de atención de nivel regular en un 92.8% con tendencia a ser deficiente en un 7.2%, explicado por una Fiabilidad de nivel regular en un 69.6% con tendencia a ser deficiente en un 26.1%, una capacidad de respuesta de nivel regular en un 58% con tendencia a ser deficiente en un 31.9%, aspectos tangibles de nivel regular en un 62.3% con tendencia a ser deficiente en un 29%, una empatía de nivel regular en un 58% con tendencia a ser deficiente en un 33.3% y una seguridad de nivel regular en un 68.1% con tendencia a ser deficiente en un 27.5% de las víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaría rural, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaría rural, 2022.*

Variable	Buena		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	
Satisfacción con el servicio	0	0.0	63	91.3	6	8.7	69
Calidad funcional	5	7.2	46	66.7	18	26.1	69
Calidad técnica percibida	5	7.2	50	72.5	14	20.3	69
Confianza	5	7.2	49	71.0	15	21.7	69
Expectativa	13	18.8	29	42.0	27	39.1	69
Lealtad	15	21.7	25	36.2	29	42.0	69

En la Tabla 2, se aprecia una satisfacción con el servicio brindado de nivel regular en un 91.3 con tendencia a ser deficiente en un 8.7%, explicado por una calidad funcional de nivel regular en un 66.7% con tendencia a ser deficiente en un 26.1%, una calidad técnica percibida de nivel regular en un 72.5% con tendencia a ser deficiente en un 20.3%, una confianza de nivel regular en un 71% con tendencia a ser deficiente en un 21.7%, una expectativa de nivel regular en un 42% con tendencia a ser deficiente en un 39.1% y una lealtad de nivel deficiente en un 42% de las víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaría rural, 2022.

**Tabla 3**

*Tabla Cruzada Análisis descriptivo de la normalidad de la Calidad de atención y Satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria rural, 2022.*

Variables	M	Me	DE	R	K <sup>2</sup>
Dimensiones					
Calidad de atención	46.30	47	2.94	15	0.38
Fiabilidad	9.35	10	1.47	8	3.99
Capacidad de respuesta	9.19	9	1.61	9	0.62
Aspectos tangibles	9.22	9	1.63	9	1.58
Empatía	9.35	9	1.55	8	0.73
Seguridad	9.20	9	1.47	9	3.31
Satisfacción con el servicio	30.07	30	2.55	13	1.15
Calidad funcional	7.42	7	1.54	9	0.25
Calidad técnica percibida	7.52	8	1.36	8	0.16
Confianza	7.61	8	1.42	9	1.23
Expectativa	3.71	4	1.06	5	0.49
Lealtad	3.81	4	0.91	5	3.23

Nota: M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar, R: Rango; K<sup>2</sup>: Simetría y curtosis conjunta

En la tabla 3, se analiza la normalidad de los puntajes de las variables mediante estadísticos descriptivos de tendencia central en la media y la mediana, de dispersión en la desviación estándar y rango que sirven como línea base para evaluar futuros cambios por la implementación de las recomendaciones de la presente investigación, pero específicamente con el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores de  $K^2 < 5.99$  describen una distribución normal en los puntajes de las variables, decidiéndose medir la relación con el coeficiente de correlación de Pearson.

## **Análisis de las relaciones**

### **Hipótesis general**

H<sub>G</sub>: Existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

### **Regla de decisión**

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

### **Evidencia estadística**

#### **Tabla 4**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022*

Variables	r	Magnitud
Calidad de atención	Satisfacción con el servicio .59	Grande

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 4, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r = .59 \leq 1.00$ ); lo cual indica que un 34.8% de la variabilidad de los niveles de calidad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la calidad de atención influye en un 34% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 66% de la variabilidad de la calidad de atención que viene siendo influenciado por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

### Evidencia estadística

**Tabla 5**

*Influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022*

Variables	r	Magnitud
Fiabilidad Satisfacción con el servicio	.06	Trivial

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson.

En la Tabla 5, se muestra una relación directa de magnitud trivial ( $.00 \leq r = .06 < .10$ ); lo cual indica que un 0.4% de la variabilidad de los niveles de fiabilidad de atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la fiabilidad de atención influye en un 0.4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 99.6% de la variabilidad de la fiabilidad de atención que viene siendo influenciado por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decide aceptar H<sub>0</sub>.

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

## Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

## Evidencia estadística

**Tabla 6**

*Influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.*

Variables	r	Magnitud
Capacidad de respuesta	Satisfacción con el servicio .33	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson.

En la Tabla 6, se muestra una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r = .33 \leq .50$ ); lo cual indica que un 10.9% de la variabilidad de los niveles de la capacidad de respuesta de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la capacidad de respuesta de la atención influye en un 10.9% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 89.1% de la variabilidad de la capacidad de respuesta de la atención que viene siendo influenciado por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

## Decisión

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe influencia de los aspectos tangibles de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de los aspectos tangibles de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

### Evidencia estadística

#### Tabla 7

*Influencia de los aspectos tangibles de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.*

Variables	r	Magnitud
Aspectos tangibles Satisfacción con el servicio	.21	Pequeña

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson.

En la Tabla 7, se muestra una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .21 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.4% de la variabilidad de los niveles de los aspectos tangibles de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, los aspectos tangibles de atención influyen en un 4.4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 95.6% de la variabilidad de los aspectos tangibles de atención que viene siendo influenciados por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.



#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>4</sub>: Existe influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

#### **Regla de decisión**

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

#### **Evidencia estadística**

##### **Tabla 8**

*influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.*

	Variables	r	Magnitud
Empatía	Satisfacción con el servicio	.30	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson.

En la Tabla 8, se muestra una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r = .30 \leq .50$ ); lo cual indica que un 9% de la variabilidad de los niveles de empatía de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la empatía de la atención influye en un 9% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 91% de la variabilidad de la empatía de la atención que viene siendo influenciado por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

#### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 5

H<sub>4</sub>: Existe influencia de la seguridad de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la seguridad de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$ , caso contrario aceptar H<sub>0</sub>.

### Evidencia estadística

**Tabla 9**

*Influencia de la seguridad de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022.*

Variables	r	Magnitud
Seguridad Satisfacción con el servicio	.22	Pequeña

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson.

En la Tabla 9, se muestra una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .22 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.8% de la variabilidad de los niveles de seguridad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la seguridad de atención influye en un 4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022. Existe un 95.2% de la variabilidad de la seguridad de atención que viene siendo influenciado por otros factores diferentes a la satisfacción del servicio.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

## V. DISCUSIÓN

Al revisar los resultados de la investigación que pretendía conocer la influencia entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio brindado a las víctimas de violencia familiar atendidas en una comisaria rural, 2022, se presentan los siguientes hallazgos:

Los resultados generales encuentran que existe una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r = .59 \leq 1.00$ ); lo cual indica que un 34.8% de la variabilidad de los niveles de calidad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la calidad de atención influye en un 34% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022; esto concuerda con lo hallado por Cusiquispe (2021); quien halló que existe una respuesta positiva de los usuarios ante la calidad ofrecida por la institución, dando como certera la hipótesis propuesta a cerca de la incidencia de la calidad de la atención y la satisfacción de las víctimas. Esto es respaldado por lo manifiesto por Zeithaml y otros (1992), quienes indican que calidad del servicio ofrecido depende principalmente de la distinción entre la apreciación del usuario hacia en servicio y lo que esperaba recibir, dejando en evidencia la importancia de gestionar ambos aspectos, por lo que la calidad del servicio de la comisaria rural depende de cómo lo aprecie la población que recibe el servicio, siendo que según esa apreciación se determina su satisfacción, por lo que Sanzo y otros (2003), refieren que dicha satisfacción está vinculada con factores como la calidad y la evaluación de la atención brindadas por los encargados, en este caso el Ministerio del Interior, responsable de las actividades de la policía nacional del Perú. También plantean que, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de la población, es necesario dicha evaluación, permitiendo así identificar oportunidades de mejoras en la calidad del servicio ofrecido y esto permita que se encuentren satisfechos.

Esto se respalda también con lo planteado por Asseo (2018), quien halló en su investigación que existe una relación muy significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el contexto de una comisaria

de familia. De esto se puede inferir que, si la población adscrita a la comisaria recibe una atención de calidad, podrán referir que se encuentran satisfechos con el servicio brindado.

En cuanto al objetivo específico 1, se pudo hallar que existe una relación directa de magnitud trivial ( $.00 \leq r = .06 < .10$ ); lo cual indica que un 0.4% de la variabilidad de los niveles de fiabilidad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la fiabilidad de atención influye en un 0.4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022; esto en concordancia con lo hallado por López (2019), quien halló relación entre la fiabilidad de atención; esto se complementa con lo manifestado por Zun y otros (2018); quien indica que las organizaciones deben de ofrecer una atención confiable y honesto, básicamente que la organización cumpla con todo lo ofrecido; siendo así que se requiere de una transparencia en la información brindada, cumplimiento de los horarios y una fluida comunicación, todo lo cual depende de una diversidad de factores, como la expectativa del cliente por el servicio adquirido, los estándares culturales, los aspectos morales, y las necesidades personales y sociales (Abdoli & Bahmani, 2017); siendo que las féminas víctimas de violencia doméstica perciben la satisfacción del servicio en función de las prácticas empleadas por las autoridades competentes para proporcionarles la atención, pero en base a lo hallado se puede entender que las víctimas han perdido la confianza en el servicio por lo que no es un factor a considerar en su percepción de satisfacción.

Los resultados hallado por lo mismo están en desacuerdo con lo hallado por Rivera (2019); quien halló una alta asociación entre la fiabilidad de la atención y la satisfacción al cliente, por lo que se puede deducir que las mujeres víctimas de violencia que acuden al servicio no confían en la policía, por la misma desprotección que generan sus perpetradores, siendo que la confianza no es una característica que asocien al personal policial para poder sentirse satisfechos con el servicio brindado.

En cuanto al objetivo específico 2, se pudo hallar que existe una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r = .33 \leq .50$ ); lo cual indica que un 10.9% de la variabilidad de los niveles de la capacidad de respuesta de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la capacidad de respuesta de la atención influye en un 10.9% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, en una comisaria rural, 2022; esto concuerda con lo hallado por Sandoval (2020), quien halló que existe influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de una comisaria de familia en cuanto al servicio brindado.

Esto se respalda con lo manifestado por Jones & Shandiz (2015), quienes indican que la capacidad de respuesta del personal policial es un referente de lo eficaz que es el personal policial ante los requerimientos de la población, los cuales pueden ser consultas, quejas, problemas y encargos. Teniendo la capacidad para asistir rápida y adecuadamente a la población cuando lo requieran. Esta característica requiere asistencia efectiva y oportuna de los trámites, inquietudes y consultas absueltas y rapidez en la atención del usuario, por lo que, al ser efectiva, los pobladores tienden a sentirse satisfechos, como indican Gonzales y Garrido (2015), que manifiestan que las comisarías deben de gestionar los problemas de la población brindando ayuda, respetando su privacidad, valorando la información y con rapidez de la asistencia ante su pedido.

Esto se corrobora con lo investigado por Cusiquispe (2021); quien encontró relación entre la capacidad de respuesta de los juzgados y la satisfacción con la atención, así también se concatena con lo propuesto por López (2019), quien encontró influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarias atendidas en un Centro emergencia Mujer.

Esto demuestra que, si el personal policial responde con soluciones efectivas a los problemas de los usuarios con rapidez en el servicio, la población puede sentirse satisfecha con la asistencia brindada, en este caso las por comisarías que tienen a cargo dicha población afectada por sus diversas problemáticas.

En cuanto al objetivo específico 3, se puede hallar que existe una relación entre una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .21 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.4% de la variabilidad de los niveles de los aspectos tangibles de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, los aspectos tangibles de atención influyen en un 4.4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022; esto concuerda con lo hallado por Jinez (2018), quien halló que existe influencia entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que reciben atención. Tal como lo menciona (Jones & Shandiz, 2015), quienes refieren que los elementos físicos que componen los lugares donde se atiende al usuario, en este caso las comisarías, se consideran aspectos físicos como los espacios, los equipos y el personal policial. Se requiere de entornos limpios y adecuados y correctamente señalizados y el apropiado equipamiento para la atención de la población, incidiendo esto en la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida, por lo que Huiza (2006) manifiesta que la satisfacción se delimita a la concepción mental que el usuario tiene del servicio; como consecuencia expresa del balance entre la atención recibida y la atención esperada por el personal policial.

Esto se corrobora también con lo hallado por Torres (2020), quien encontró que existe una relación entre los aspectos tangibles de la atención y la satisfacción de los usuarios de una comisaría de familia, además Sandoval (2020) igualmente manifiesta que existe relación entre los aspectos físicos de la atención y la satisfacción de usuarios de una comisaría de familia, dando a ver que las personas que asisten a los centros policiales para denuncias de delitos se sienten mejor atendidos si las instalaciones del lugar son adecuadas y confortables.

Esto se explica porque el lugar donde la población asiste a realizar sus denuncias debe de ser adecuado puesto que la comisaria es un lugar donde las personas asisten para sentirse seguras en el momento de recibir atención y al poder realizarlas en un lugar que ofrece las condiciones adecuadas para su atención es un factor que interviene en la percepción de satisfacción del servicio brindado.

En cuanto al objetivo específico 4, se pudo hallar que existe una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .22 \leq .30$ ); lo cual indica que un 9% de la variabilidad de los niveles de empatía de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la empatía de la atención influye en un 9% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022; esto concuerda con lo expuesto por Sandoval (2020), quien logra encontrar relación entre la empatía en la atención del usuario y sus satisfacción con el servicio brindado en una comisaría de familia. Tal como lo menciona Zun y otros (2018), quien refiere que la empatía en el servicio al usuario se enfoca en que quien recibe dicho servicio perciba satisfactoriamente la atención recibida, sintiéndose exclusivo en función de sus preferencias. Esto requiere de un buen trato del personal policial que reciba al usuario con amabilidad y cortesía, interés en los requerimientos del denunciante, además de una comunicación efectiva y adecuada. Siendo que de esta manera según indica Seto (2004), la empatía durante la atención del personal policial puede generar un grado de contentamiento que tienen los pobladores en función de sus expectativas ante la atención brindada por la entidad policial, en el cual se puede incluir las técnicas de atención y funcionalidad del servicio percibidas por los usuarios, además de la confianza y fidelidad transmitida durante el proceso de atención.

Esto se corrobora con lo propuesto por Asseo (2018), quien halló influencia entre la empatía durante la atención y la satisfacción de los usuarios de una comisaría de familia, así también con lo encontrado por Torres (2020), quien también encontró que existe relación entre la empatía de la atención y la satisfacción de los usuarios de una comisaria de familias, por lo que se deduce que si el personal de atención muestra una actitud empática con los usuarios que asisten a realizar denuncias entonces los denunciantes se sentirán satisfechos.

Es por esto por lo que se puede comprender que la empatía es esencial durante el proceso que asegura la calidad de atención al usuario en los espacios policiales, puesto que permite aumentar la satisfacción que tienen dichos usuarios.

En cuanto al objetivo específico 5, se pudo hallar que existe una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .22 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.8% de la variabilidad de los niveles de seguridad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio; por lo tanto, la seguridad de atención influye en un 4% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022; esto concuerda por lo hallado por Torres (2020), quien encontró que existe asociación entre la seguridad en la atención recibida y la satisfacción del usuario que asiste a una comisaría de familia, tal como lo indica Zeithaml y otros (1992), que la seguridad que tienen los denunciante que acceden al servicio en la comisaria depende de cómo los policías se muestren como personas de confianza ante los usuarios, esto requiere respeto por la información del denunciante y que se invierta el tiempo necesario para atenderlos. Siendo de esta forma que, en lo referente a la atención brindada por las comisarías, Molina y otros (2010) exponen que es importante que el personal policial comprenda el grado de satisfacción que presentan los denunciante en función de las practicas empleadas por las autoridades competentes para proporcionarles la atención.

Esto se corrobora con lo hallado por Jinez (2018), quien encontró que existe una relación entre la seguridad durante la atención y la satisfacción de las usuarias de centro de emergencia mujer de una comisaría; además que Sandoval (2020) también encontró que existe una relación entre la seguridad de la atención y la satisfacción de los usuarios de una comisaria de familias.

De esto se puede inferir que en cuanto los denunciante puedan sentirse seguros durante el servicio que reciben en la comisaria mientras realizan su denuncia, esto dependerá directamente en la forma en la que se sienten satisfechos con la atención recibida por el personal policial.



## VI. CONCLUSIONES

Se concluye según los resultados encontrados que:

1. La calidad de atención influye en un 34% de la variabilidad al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.
2. No existe una relación directa de magnitud trivial ( $.00 \leq r = .06 < .10$ ); lo cual indica que un 0.4% de la variabilidad de los niveles de fiabilidad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.
3. Existe una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r = .33 \leq .50$ ); lo cual indica que un 10.9% de la variabilidad de los niveles de la capacidad de respuesta de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.
4. Existe una relación entre una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .21 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.4% de la variabilidad de los niveles de los aspectos tangibles de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.
5. Existe una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .22 \leq .30$ ); lo cual indica que un 9% de la variabilidad de los niveles de empatía de la atención es explicada por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.
6. Existe una relación directa de magnitud pequeña ( $.10 \leq r = .22 \leq .30$ ); lo cual indica que un 4.8% de la variabilidad de los niveles de seguridad de atención es explicado por la variación en el nivel de la satisfacción del servicio al nivel de satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones:

1. En cuanto a la calidad de atención y satisfacción, es necesario que se promuevan mejoras en la calidad de atención por medio de programas de capacitación anuales que fomenten en el personal policial una adecuada intervención en los casos de violencia en la comisaría rural.
2. Se propone implementar una campaña de sensibilización en la comunidad que permita que los pobladores conozcan los procedimientos implementados en la comisaría rural y mejore la confianza en que los procedimientos son los adecuados.
3. Se propone mejorar los procedimientos de intervención para que la población usuaria se sienta segura en que la capacidad de respuesta de la policía de la comisaría rural es adecuada ante cualquier problema de violencia denunciado.
4. Se propone incentivar mejoras en el flujograma del proceso de denuncias de violencia que facilite las denuncias ante eventuales casos de violencia familiar.
5. Se propone capacitar al personal policial de una comisaría rural en habilidades blandas, que mejore sus capacidades de empatía con las usuarias que van a denunciar violencia familiar.
6. Se propone Implementar mayor seguimiento a los casos denunciados de violencia a fin de garantizar el cumplimiento de las medidas de protección brindada a las víctimas de violencia.

## REFERENCIAS

- Abdoli, A., & Bahmani, P. (2017). A study of the relation between the quality perceived by medical tourists and costumer satisfaction. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(20), 5109-5115. <https://doi.org/10.3923/jeasci.2017.5109.5115>
- Altamirano, M. (2015). *La contribución de los factores políticos, educativos y económicos en la seguridad ciudadana en Lima Metropolitana*. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4613/Espinoza\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4613/Espinoza_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ardabili, F., & Daryani, S. (2012). Customer satisfaction based on the missing aspects: Instinct factors and emotion. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(12), 86-90. Retrieved from <https://acortar.link/4bTeJy>
- Asseo, C. J. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017*. Universidad César Vallejo.
- Bernizon, F. (2021, abril 13). *PNP: El difícil camino para recuperar la confianza*. Retrieved from Revista ideele: <https://revistaideele.com/ideele/content/pnp-el-dif%C3%ADcil-camino-para-recuperar-la-confianza>
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Medica: ¿ Paciente o cliente? *Revista médica herediana*, 12(3), 96-99. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3ce2.pdf>
- Cedillo, B., & Villa, K. (2020, abril 14). *Seguridad ciudadana*. Retrieved from IADB: <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/5-cosas-que-si-funcionan-para-proteger-las-mujeres/>
- Chakrabarty, S., Oubre, D., Widing, R., & Brown, G. (2015). The Effects of Salespersons' Perceptions of Customer Trust on Selling Behaviors. In S. Chakrabarty, D. Oubre, R. Widing, & G. Brown, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 491-492). Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-13084-2\\_127](https://doi.org/10.1007/978-3-319-13084-2_127)
- Chen, S. (2020). Customer Experience of Value: Some Insights into the Satisfaction–Loyalty Link and Customer Loyalty Retention: An Abstract. In S.

- Chen, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 153-154). Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-39165-2\\_67](https://doi.org/10.1007/978-3-030-39165-2_67)
- Chkalova, O., Efremova, M., Muranova, T., Kazaev, A., & Valeeva, J. (2021). The efficiency of service sector organizations on the basis of customer satisfaction. In O. Chkalova, M. Efremova, T. Muranova, A. Kazaev, & J. Valeeva, *Global Challenges of Digital Transformation of Markets* (pp. 331-341). Nova Science Publishers, Inc.
- Cho, J., Aribarg, A., & Manchanda, P. (2020). Assessing Strategic Customer Behavior under Bounded Rationality: An Abstract. In J. Cho, A. Aribarg, & P. Manchanda, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 591-592). Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-39165-2\\_244](https://doi.org/10.1007/978-3-030-39165-2_244)
- Coelho, F., Bairrada, C., & de Matos, F. (2020). Functional brand qualities and perceived value: The mediating role of brand experience and brand personality. *Psychology and Marketing*, 37(1), 41-55. <https://doi.org/10.1002/mar.21279>
- Cusiquispe, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Defensoria del Pueblo. (2021, Abril 12). *Blog de la defensoría del pueblo*. Retrieved from [defensoria.gob.pe](https://www.defensoria.gob.pe): <https://www.defensoria.gob.pe/blog/sabes-cuales-son-las-obligaciones-de-la-policia-al-recibir-una-denuncia-por-violencia-contra-la-mujer/comment-page-1/>
- del Castillo, C., Mercado, C., Prado, M., & del Castillo, F. (2019). The Dimensions of Service Quality. In C. del Castillo, C. Mercado, M. Prado, & F. del Castillo, *Studies in Systems, Decision and Control* (pp. 143-157). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-00677-8\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-030-00677-8_13)
- Donabedian, A. (1993). Avedis Donabedian: an interview. Interview by Richard Baker. *Quality in Health Care*, 2(1), 40. <https://doi.org/10.1136/qshc.2.1.40>
- Echeburua, E. (2019). On the role of gender in intimate partner violence against women. Comment to Ferrer-Perez & Bosch-Fiol, 2019. *Anuario de Psicología Jurídica*, 29(1), 77-79. <https://doi.org/10.5093/apj2019a4>

- Enríquez, Y., Ortiz, Y., Ortiz, J., & Díaz, G. (2020). Ecological analysis of intimate partner sexual violence in Peruvian women. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 272-286. <https://doi.org/10.14718/acp.2020.23.1.13>
- Eras, A., Benavides, S., Benavides, C., & Ortiz, W. (2021). Violence against women from a gender perspective and their rights. *Universidad y Sociedad*, 13(1), 44-52. Retrieved from <https://acortar.link/cckTGK>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA]. (2021, junio 22). *NOTICIAS*. Retrieved from El UNFPA y el Ministerio de Salud suman esfuerzos para garantizar atención de calidad contra la violencia de género: <https://peru.unfpa.org/es/news/el-unfpa-y-el-ministerio-de-salud-suman-esfuerzos-para-garantizar-atenci%C3%B3n-de-calidad-contra-la>
- Giese, L., & Cote, A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22. Retrieved from <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- González, J., & Garrido, M. (2015). Gender-based violence victims' satisfaction with police performance in Spain. Validation of VioGen system. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huan, D. (2015). Customer Satisfaction in Services Marketing: An Analysis of the Antecedents of Satisfaction and the Linkage with Service Quality. In D. Huan, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 190-191). Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-17320-7\\_47](https://doi.org/10.1007/978-3-319-17320-7_47)
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre–diciembre 2003*. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaramillo, F., & Valenzuela, F. (2016). Building Customer Trust and Loyalty: Does Salesperson Empathy Matter? In F. Jaramillo, & F. Valenzuela, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of*

- Marketing Science* (pp. 611-612). Springer Nature.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-19428-8\\_149](https://doi.org/10.1007/978-3-319-19428-8_149)
- Jinez, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017*. Universidad César Vallejo.
- Johnson, E., Walker, K., & Fleischman, G. (2017). Chapter 4: An exploratory investigation of management accounting service quality dimensions using servqual and servperf. In E. Johnson, K. Walker, & G. Fleischman, *Advances in Management Accounting* (pp. 91-125). Emerald Group Publishing Ltd.  
<https://doi.org/10.1108/S1474-787120170000029001>
- Jones, L., & Shandiz, M. (2015). Service quality expectations: Exploring the importance of SERVQUAL dimensions from different nonprofit constituent groups. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 48-69.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10495142.2014.925762>
- López , R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote - 2018*. Universidad César Vallejo.
- Ministerio del interior. (2021, abril 15). *Plataforma única de atención*. Retrieved from Gobierno peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/24828-policias-pueden-actuar-de-oficio-y-denunciar-casos-de-violencia-a-la-mujer-y-grupo-familiar>
- Ministerio público de la nación. (2021, abril 14). *Plataforma digital única del gobierno peruano*. Retrieved from Gobierno peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/345503-las-denuncias-por-violencia-contras-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-superaron-las-500-mil-durante-el-ano-2020>
- Molina, J., Morena, J., & Vásquez, H. (2010). Análisis referencial de las representaciones sociales sobre la violencia doméstica. *Acta colombiana de psicología*, 13(2), 129-148. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v13n2/v13n2a12.pdf>
- Molina, L. (2008). *Modelo de Intervención en VIF: Una mirada desde las mujeres víctimas de violencia conyugal que participan del Programa Casas de Acogida*. Universidad academia de Humanismo Cristiano.

- Organización Mundial de la Salud. (2016, Octubre 13). *www.who.int*. Retrieved from Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud: [http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2013/violence\\_against\\_women\\_20130620/es/](http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2013/violence_against_women_20130620/es/)
- Overby, F. (2015). The Impact of Collectivism and Individualism on Customer Expectations. In F. Overby, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 116-120). Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-17383-2\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-319-17383-2_18)
- Pedrick, L., & Babakus, E. (2015). Distributional Properties of Data and Dimensions of Service Quality. In L. Pedrick, & E. Babakus, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science* (pp. 365-366). Springer Nature.
- Peralta, M., Aquino, M., Merma, J., & Huamán, C. (2019). Mobile application as support in citizen security to the National Police of Peru in the city of Abancay. *CICIC 2019 - Novena Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, Memorias*. Orlando: International Institute of Informatics and Systemics, IIS. Retrieved from <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/164>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139-153. Retrieved from <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- Ricse, C. (2014). Avances en la experiencia peruana de la implementación de la gestión por resultados. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 1(1), 264-267.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Business Support.
- Sandoval, L. M. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de Familia Tumbes, 2019*. Universidad César Vallejo.

- Sanzo, M., Santos, M., Vásquez, R., & Álvarez, L. (2003). The effect of market orientation on buyer-seller relationship satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 32(4), 327-345. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00200-0](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00200-0)
- Sastre, C. (2021). The experience and subjectivity of women survivors of sexual violence perpetrated during the peruvian internal armed conflict. *Antipoda*(44), 71-93. <https://doi.org/10.7440/antipoda44.2021.04>
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la satisfacción del cliente*. España. Essic Edltoral. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/260658661\\_De\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_a\\_la\\_fidelidad\\_del\\_cliente](https://www.researchgate.net/publication/260658661_De_la_calidad_de_servicio_a_la_fidelidad_del_cliente)
- Silva, J., Ochoa, D., Armas, J., & González, P. (2021). Comprehensive monitoring police system to manage the complaint process on gender violence in Peru. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. Lima: Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.297>
- Solís, M., & Sánchez, R. (2020). *Programa de Capacitación Continua para el Personal Policial de Comisarías de la PNP para mitigar las deficientes intervenciones policiales de prevención en las comisarías de Salamanca, Santa Felicia y Laura Caller Iberico*. Retrieved from [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21105/SOL%c3%8dS\\_FRANCIA\\_S%c3%81NCHEZ\\_CHARCAPE.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21105/SOL%c3%8dS_FRANCIA_S%c3%81NCHEZ_CHARCAPE.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Suharto, A., Ngaliman, B., & Satriawan, B. (2019). Measurment of costumer satisfaction using self-management and emotional intelegence. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 56-62. Retrieved from <https://acortar.link/oSGZvN>
- Torres , G. N. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Vashishth, A., & Chakraborty, A. (2018). Measuring the service quality of services: TRADONIC SERVQUAL model. In A. Vashishth, & A. Chakraborty, *E-Manufacturing and E-Service Strategies in Contemporary Organizations* (pp.



219-241). IGI Global.

- Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management, 30*(3), 335-364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Zun, A., Ibrahim, I., & Hamid, A. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman medical journal, 33*(5), 416. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>
- Zurbano, B., Gordillo, D., & Berenguer, Z. (2019). Violence against Women in Legal Texts in Latin America and The Caribbean. *Revista Estudios Feministas, 27*, 1-13. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2019V27N354442>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODOS
<b>Problema General</b> <b>¿Existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022?</b>	<b>Hipótesis General:</b> Existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	<b>Objetivo General:</b> Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	Variable independiente: Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Aspectos tangibles Empatía Seguridad	<b>Tipo de investigación</b> Descriptivo, transversal – correlacional causal
<b>Problemas específicos</b> <b>¿Cuál es la Influencia de las dimensiones de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas</b>	<b>Hipótesis Nula:</b> No existe Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	<b>Objetivos Específicos:</b> Establecer la influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas			<b>Población y muestra</b> Población La población está conformada por los 111 trabajadores de una

<b>víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022?</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	Variable dependiente:	Calidad Funcional percibida	Municipalidad provincial de Pataz, 2022
	Existe influencia de la Fiabilidad de atención en la satisfacción, en mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	Establecer la influencia de la Capacidad de respuesta de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia	Satisfacción	Calidad Técnica percibida	Muestra La muestra es de 69 mujeres víctimas
	Existe influencia de la respuesta de la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	en una comisaria rural, 2022		Lealtad	denunciante de violencia de la comisaria rural, en un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico
	Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia en una comisaria rural, 2022	Establecer la influencia de los aspectos tangibles de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural,			<b>Técnica e instrumento</b> Como técnica la encuesta y como instrumento el

---

Existe influencia de los aspectos tangibles de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022

Establecer la influencia de la empatía de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022

Existe influencia de la empatía de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022

Establecer la influencia de la seguridad de la atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022

Existe influencia de la seguridad de atención en la satisfacción de las víctimas de Violencia en una comisaria rural, 2022

---

cuestionario.

## Anexo 02: Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención en una comisaria rural, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ÍTEMS		Bueno	Regular	Malo
N°	<b>FIABILIDAD</b>			
1	¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida dentro de la Comisaria?			
2	¿Cómo percibe Ud. que es la atención inmediata y el tiempo de espera dentro de la Comisaria?			
3	¿Cómo percibe Ud. que cuando acudió para su atención con algunas lesiones el personal ha mostrado interés por su bienestar para ayudarlo y ser atendido rápidamente en la Comisaria?			
4	¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brindo una información clara y precisa sobre el proceso a llevarse a cabo dentro de la Comisaria?			
5	¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro de la Comisaria?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
6	¿Cómo percibe Ud. el tiempo de duración que le brindo el personal policial para tomar su declaración dentro de la Comisaria?			
7	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro de la Comisaria?			
8	¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brindo el personal policial para contestar sus dudas o			

	preguntas sobre los procedimientos que se realizaran dentro de la Comisaria?			
9	¿Cómo percibe Ud. que se realizan los trámites dentro de la Comisaria?			
10	¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal policial de la Comisaria?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>				
11	¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en la Comisaria está capacitado para laborar eficientemente?			
12	¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) de la Comisaria?			
13	¿Cómo Considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro de la Comisaria?			
14	¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones de la Comisaria?			
15	¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones de la Comisaria?			
<b>EMPATÍA</b>				
16	¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal policial en área de investigaciones de la Comisaria?			
17	¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del Comisaria?			
18	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal policial que labora en la Comisaria?			

19	¿Cómo percibe Ud. el trato o cortesía del personal policial de la Comisaria?			
20	¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal policial que labora dentro de la Comisaria?			
<b>SEGURIDAD</b>				
21	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial de la Comisaria le transmite confianza?			
22	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención respecto a su privacidad en la Comisaria?			
23	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en la Comisaria?			
24	¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado dentro de la Comisaria?			
25	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial que labora en la Comisaria se desempeñó adecuadamente y oportunamente brindándole el tiempo necesario para ayudarlo a solucionar su problema?			



## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la satisfacción del usuario en una comisaria rural, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ÍTEMS		Bueno	Regular	Malo
<b>N°</b>	<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>			
1	¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por la Comisaria?			
2	¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal policial de la Comisaria?			
3	¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en la Comisaria?			
4	¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en la Comisaria?			
<b>CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>				
5	¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en la Comisaria?			
6	¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en la Comisaria?			
7	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en la Comisaria?			
8	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en la Comisaria?			
<b>CONFIANZA</b>				

9	¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal policial para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en la Comisaria?			
10	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria?			
11	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad?			
12	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas?			
<b>EXPECTATIVA</b>				
13	¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en la Comisaria colme sus expectativas?			
14	¿Cómo percibe Ud. que el personal que lo atiende en la comisaría colma sus expectativas?			
<b>LEALTAD</b>				
15	¿Cómo calificaría Ud. el servicio que ofrece la Comisaria?			
16	¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda la Comisaria a otras personas?			



				Aspectos tangibles	-Trato del personal -El personal muestra interés por su caso -Uso del lenguaje apropiado -El personal se muestra cortes -Amabilidad	11 al 15	
				Empatía	-Respeto a la privacidad de los datos. -Tiempo necesario para su atención	16 al 17	
<b>Satisfacción</b>	Seto (2004)	Son las	Calidad Funcional	de percibida	-Se le brindo el servicio esperado -El personal conoce sus necesidades -Se siente seguro cuando realiza sus denuncias -Se resuelve su caso	1 al 4	Cuestionario de satisfacción del usuario

<p>por el servicio brindado por el profesional de la entidad, donde incluye la funcionalidad percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.</p>	<p>funcionalidad percibida, técnica percibida, confianza, expectativas y lealtad, las cuales serán medidas a través de un instrumento.</p>	<p>Calidad Técnica percibida</p>	<p>La recepción de las 5 denuncias es rápida</p>
		<p>Confianza</p>	<p>-Siente confianza con las 6 al 8 personas que lo atienden.</p> <p>-Siente confianza de que le ayudarán</p> <p>-Siente confianza de que su problema no será expuesto a otras personas.</p>
		<p>Expectativa</p>	<p>-El servicio que le ofrecen 9 y 10 colma sus expectativas</p> <p>-El personal que lo atiende colma sus expectativas.</p>
		<p>Lealtad</p>	<p>Recomendaría a la 11 institución</p>

## Base de datos

### Cuestionario Calidad de Atención

Mujeres	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta					Aspectos tangibles					Empatía					Seguridad				
<b>1</b>	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
<b>2</b>	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3
<b>3</b>	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2
<b>4</b>	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1
<b>5</b>	3	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
<b>6</b>	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
<b>7</b>	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2
<b>8</b>	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2
<b>9</b>	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3
<b>10</b>	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3
<b>11</b>	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
<b>12</b>	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2
<b>13</b>	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2
<b>14</b>	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3
<b>15</b>	3	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
<b>16</b>	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2
<b>17</b>	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3

<b>18</b>	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
<b>19</b>	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2
<b>20</b>	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2
<b>21</b>	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3
<b>22</b>	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1
<b>23</b>	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2
<b>24</b>	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
<b>25</b>	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1
<b>26</b>	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
<b>27</b>	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3
<b>28</b>	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1
<b>29</b>	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2
<b>30</b>	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2
<b>31</b>	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
<b>32</b>	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2
<b>33</b>	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
<b>34</b>	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2
<b>35</b>	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1
<b>36</b>	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2
<b>37</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3
<b>38</b>	2	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1

<b>39</b>	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2
<b>40</b>	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2
<b>41</b>	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
<b>42</b>	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3
<b>43</b>	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
<b>44</b>	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
<b>45</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
<b>46</b>	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3
<b>47</b>	3	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3
<b>48</b>	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1
<b>49</b>	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
<b>50</b>	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
<b>51</b>	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2
<b>52</b>	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1
<b>53</b>	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2
<b>54</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>55</b>	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3
<b>56</b>	2	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1
<b>57</b>	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1
<b>58</b>	1	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2
<b>59</b>	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2



<b>60</b>	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1
<b>61</b>	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2
<b>62</b>	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
<b>63</b>	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
<b>64</b>	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	2	3
<b>65</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1
<b>66</b>	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
<b>67</b>	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
<b>68</b>	3	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
<b>69</b>	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2

### Cuestionario satisfacción del usuario

Mujeres	Calidad Funcional Percibida				Calidad Técnica Percibida				Confianza				Expectativa		Lealtad	
<b>1</b>	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
<b>2</b>	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
<b>3</b>	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	1	1	2	2
<b>4</b>	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2
<b>5</b>	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
<b>6</b>	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2
<b>7</b>	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3
<b>8</b>	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
<b>9</b>	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2
<b>10</b>	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2
<b>11</b>	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2
<b>12</b>	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>13</b>	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2
<b>14</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
<b>15</b>	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2
<b>16</b>	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
<b>17</b>	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2
<b>18</b>	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3

<b>19</b>	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2
<b>20</b>	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
<b>21</b>	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2
<b>22</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1
<b>23</b>	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1
<b>24</b>	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3
<b>25</b>	2	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	1
<b>26</b>	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
<b>27</b>	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
<b>28</b>	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3
<b>29</b>	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
<b>30</b>	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2
<b>31</b>	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2
<b>32</b>	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2
<b>33</b>	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3
<b>34</b>	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
<b>35</b>	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2
<b>36</b>	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
<b>37</b>	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2
<b>38</b>	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
<b>39</b>	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2

<b>40</b>	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
<b>41</b>	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1
<b>42</b>	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2
<b>43</b>	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3
<b>44</b>	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1
<b>45</b>	3	1	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	1
<b>46</b>	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2
<b>47</b>	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3
<b>48</b>	1	2	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2
<b>49</b>	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2
<b>50</b>	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1
<b>51</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
<b>52</b>	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
<b>53</b>	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2
<b>54</b>	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2
<b>55</b>	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3
<b>56</b>	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3
<b>57</b>	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
<b>58</b>	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1
<b>59</b>	1	3	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1
<b>60</b>	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2

<b>61</b>	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2
<b>62</b>	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1
<b>63</b>	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1
<b>64</b>	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1
<b>65</b>	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
<b>66</b>	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2
<b>67</b>	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1
<b>68</b>	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
<b>69</b>	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2

### Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 10** *Confiabilidad de la Calidad de atención*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.935</b>	<b>25</b>

**Tabla 11** *Confiabilidad de la atención*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.910</b>	<b>16</b>

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

#### INSTRUCCIÓN:

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) Fiabilidad:** esta dimensión refiere a la capacidad de la organización en ofrecer atención confiable y honesto. Sencillamente se trata de que la organización cumpla con todo lo ofrecido. Esta dimensión requiere transparencia en la información brindada, cumplimiento de los horarios y una fluida comunicación.
- b) Seguridad:** esta dimensión alude a que los trabajadores se muestren como personas de confianza ante los clientes, esto requiere respeto por la información del cliente e inversión del tiempo necesario para atenderlos.
- c) Capacidad de respuesta:** esta dimensión se refiere a lo eficaz que es la organización ante los requerimientos del usuario, los cuales pueden ser consultas, quejas, problemas y encargos. Teniendo la capacidad para asistir rápida y adecuadamente a los usuarios cuando lo requieran. Esta dimensión requiere asistencia efectiva y oportuna de los trámites, inquietudes y consultas absueltas y rapidez en la atención.
- d) Empatía:** esta dimensión se enfoca en que el usuario perciba satisfactoriamente la atención recibida, sintiéndose exclusivo en función de sus preferencias. Requiere de un buen trato de los empleados con amabilidad y cortesía, interés en los requerimientos del usuario, comunicación efectiva.
- e) Elementos tangibles:** esta dimensión refiere a los elementos físicos que componen los lugares donde se atiende al cliente, considerando los espacios, los equipos y el personal laboral. Requiere de entornos limpios y adecuados y correctamente señalizados y apropiado equipamiento para la atención.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.







9.	¿Cómo percibe Ud. que se realizan los trámites dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
10.	¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal policial de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>													
11.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en la Comisaria está capacitado para laborar eficientemente?						X	X	X	X	X		
12.	¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
13.	¿Cómo Considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
14.	¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
15.	¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>															
16.	¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal policial en área de investigaciones de la Comisaria?						X		X		X		X		
17.	¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del Comisaria?						X		X		X		X		
18.	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal policial que labora en la Comisaria?						X		X		X		X		
19.	¿Cómo percibe Ud. el trato o cortesía del personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		
20.	¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal policial que labora dentro de la Comisaria?						X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>															
21.	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial de la Comisaria le transmite confianza?						X		X		X		X		
22.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención respecto a su privacidad en la Comisaria?						X		X		X		X		
23.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención sobre la						X		X		X		X		



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	ALVA SALAZAR LISSETE KARIN	<b>DNI/ CE N°</b>	43664202
<b>Título Profesional</b>	ABOGADA	<b>Celular</b>	960686356
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Urb. El Valle Mz K' Lt 10 II etapa -Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	MG. en Derecho Penal y Procesal Penal		
<b>FIRMA</b>	 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> Lissete Karin Alva Salazar DNI N° 43664202 Reg. CALL N° 6876	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 04 de julio 2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) Calidad funcional percibida:** Se refiere a percepción que se tiene de la atención recibida por los usuarios, y que es un factor determinante a la hora de otorgar una calificación a la calidad, sin embargo, solamente se encuentra vinculada con la dimensión de calidad técnica.
- b) Lealtad:** Es la intervención oportuna que tienen los trabajadores hacia los usuarios, que requiere de la conservación de una actitud de servicio distinguido por su excelencia.
- c) Confianza:** Se refiere a ese complemento que los trabajadores aportan, generando un impacto positivo de confianza en los clientes, con un carácter eficiente.
- d) Expectativas:** Son las sensaciones emocionales que presentan los clientes luego de adquirir el servicio o consumido el producto. Se refiere a la eficiencia en la atención esperado por los usuarios, confiando en que los colaboradores encargados de su atención conserven una actitud proactiva.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.

**Matriz de validación del instrumento Cuestionario de satisfacción del usuario**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022**

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN</b>																	
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>					<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>								<b>OBSERVACIONES</b>		
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	<b>REDACCIÓN</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACIÓN</b>			<b>COMPRESIÓN</b>	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>																	
1.	¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por la Comisaria?						X		X		X		X				
2.	¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X				



3.	¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
4.	¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>																	
5.	¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
6.	¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
7.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
8.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>																	
9.	¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal policial para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en la Comisaria?						X		X		X		X		X		

10.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		X		
11.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad?						X		X		X		X		X		
12.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: EXPECTATIVA</b>																	
13.	¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en la Comisaria colme sus expectativas?						X		X		X		X		X		
14.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que lo atiende en la comisaría colma sus expectativas?						X		X		X		X		X		

<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>														
15.	¿Cómo calificaría Ud. el servicio que ofrece la Comisaria?						X		X		X		X	
16.	¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda la Comisaria a otras personas?						X		X		X		X	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	ALVA SALAZAR LISSETE KARIN	<b>DNI/ CE N°</b>	43664202
<b>Título Profesional</b>	ABOGADA	<b>Celular</b>	960686356
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Urb. El Valle Mz K' Lt 10 II etapa -Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Magister en Derecho Penal y Procesal Penal		
<b>FIRMA</b>	 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> Lissete Karin Alva Salazar DNI N° 43664202 Reg. CALL N° 6876	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 04 de julio 2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

#### INSTRUCCIÓN:

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) **Fiabilidad:** Esta dimensión refiere a la capacidad de la organización en ofrecer atención confiable y honesto. Sencillamente se trata de que la organización cumpla con todo lo ofrecido. Esta dimensión requiere transparencia en la información brindada, cumplimiento de los horarios y una fluida comunicación.
- b) **Seguridad:** Esta dimensión alude a que los trabajadores se muestren como personas de confianza ante los clientes, esto requiere respeto por la información del cliente e inversión del tiempo necesario para atenderlos.
- c) **Capacidad de respuesta:** Esta dimensión se refiere a lo eficaz que es la organización ante los requerimientos del usuario, los cuales pueden ser consultas, quejas, problemas y encargos. Teniendo la capacidad para asistir rápida y adecuadamente a los usuarios cuando lo requieran. Esta dimensión requiere asistencia efectiva y oportuna de los trámites, inquietudes y consultas absueltas y rapidez en la atención.
- d) **Empatía:** Esta dimensión se enfoca en que el usuario perciba satisfactoriamente la atención recibida, sintiéndose exclusivo en función de sus preferencias. Requiere de un buen trato de los empleados con amabilidad y cortesía, interés en los requerimientos del usuario, comunicación efectiva.
- e) **Elementos tangibles:** Esta dimensión refiere a los elementos físicos que componen los lugares donde se atiende al cliente, considerando los espacios, los equipos y el personal laboral. Requiere de entornos limpios y adecuados y correctamente señalizados y apropiado equipamiento para la atención.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.







9.	¿Cómo percibe Ud. que se realizan los trámites dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
10.	¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal policial de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>													
11.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en la Comisaria está capacitado para laborar eficientemente?						X	X	X	X	X		
12.	¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
13.	¿Cómo Considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
14.	¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
15.	¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		

**DIMENSIÓN: EMPATÍA**


16.	¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal policial en área de investigaciones de la Comisaria?						X		X		X		X		X		
17.	¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del Comisaria?						X		X		X		X		X		
18.	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal policial que labora en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
19.	¿Cómo percibe Ud. el trato o cortesía del personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		X		
20.	¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal policial que labora dentro de la Comisaria?						X		X		X		X		X		

**DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

21.	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial de la Comisaria le transmite confianza?						X		X		X		X		X		
22.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención respecto a su privacidad en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
23.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención sobre la						X		X		X		X		X		



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Nancy Raquel Casana Quezada	<b>DNI/ CE N°</b>	44909730
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Trabajo Social	<b>Celular</b>	948264428
<b>Dirección Domiciliaria</b>	CALLE LOS ALAMOS MZ A1 LOTE 26-MANUEL AREVALO II ETAPA-LA ESPERANZA		
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública.		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	La Esperanza, 30 .06.2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) **Calidad funcional percibida:** Se refiere a percepción que se tiene de la atención recibida por los usuarios, y que es un factor determinante a la hora de otorgar una calificación a la calidad, sin embargo, solamente se encuentra vinculada con la dimensión de calidad técnica.
- b) **Lealtad:** Es la intervención oportuna que tienen los trabajadores hacia los usuarios, que requiere de la conservación de una actitud de servicio distinguido por su excelencia.
- c) **Confianza:** Se refiere a ese complemento que los trabajadores aportan, generando un impacto positivo de confianza en los clientes, con un carácter eficiente.
- d) **Expectativas:** Son las sensaciones emocionales que presentan los clientes luego de adquirir el servicio o consumido el producto. Se refiere a la eficiencia en la atención esperado por los usuarios, confiando en que los colaboradores encargados de su atención conserven una actitud proactiva.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.

**Matriz de validación del instrumento Cuestionario de satisfacción del usuario**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022**

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN</b>																	
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>					<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>								<b>OBSERVACIONES</b>		
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	<b>REDACCIÓN</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACIÓN</b>			<b>COMPRESIÓN</b>	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>																	
1.	¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por la Comisaria?						X		X		X		X				
2.	¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X				


3.	¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
4.	¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>																	
5.	¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
6.	¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
7.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
8.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>																	
9.	¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal policial para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en la Comisaria?						X		X		X		X		X		



10.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		X		
11.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad?						X		X		X		X		X		
12.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: EXPECTATIVA</b>																	
13.	¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en la Comisaria colme sus expectativas?						X		X		X		X		X		
14.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que lo atiende en la comisaría colma sus expectativas?						X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN: LEALTAD														
15.	¿Cómo calificaría Ud. el servicio que ofrece la Comisaria?						X		X		X		X	
16.	¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda la Comisaria a otras personas?						X		X		X		X	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Nancy Raquel Casana Quezada	<b>DNI/ CE N°</b>	44909730
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Trabajo Social	<b>Celular</b>	948264428
<b>Dirección Domiciliaria</b>	CALLE LOS ALAMOS MZ A1 LOTE 26-MANUEL AREVALO II ETAPA-LA ESPERANZA		
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública.		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	La Esperanza, 30 .06.2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

#### INSTRUCCIÓN:

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) Fiabilidad:** esta dimensión refiere a la capacidad de la organización en ofrecer atención confiable y honesto. Sencillamente se trata de que la organización cumpla con todo lo ofrecido. Esta dimensión requiere transparencia en la información brindada, cumplimiento de los horarios y una fluida comunicación.
- b) Seguridad:** esta dimensión alude a que los trabajadores se muestren como personas de confianza ante los clientes, esto requiere respeto por la información del cliente e inversión del tiempo necesario para atenderlos.
- c) Capacidad de respuesta:** esta dimensión se refiere a lo eficaz que es la organización ante los requerimientos del usuario, los cuales pueden ser consultas, quejas, problemas y encargos. Teniendo la capacidad para asistir rápida y adecuadamente a los usuarios cuando lo requieran. Esta dimensión requiere asistencia efectiva y oportuna de los trámites, inquietudes y consultas absueltas y rapidez en la atención.
- d) Empatía:** esta dimensión se enfoca en que el usuario perciba satisfactoriamente la atención recibida, sintiéndose exclusivo en función de sus preferencias. Requiere de un buen trato de los empleados con amabilidad y cortesía, interés en los requerimientos del usuario, comunicación efectiva.
- e) Elementos tangibles:** esta dimensión refiere a los elementos físicos que componen los lugares donde se atiende al cliente, considerando los espacios, los equipos y el personal laboral. Requiere de entornos limpios y adecuados y correctamente señalizados y apropiado equipamiento para la atención.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.






9.	¿Cómo percibe Ud. que se realizan los trámites dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
10.	¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal policial de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>													
11.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que labora en la Comisaria está capacitado para laborar eficientemente?						X	X	X	X	X		
12.	¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
13.	¿Cómo Considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
14.	¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		
15.	¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones de la Comisaria?						X	X	X	X	X		



<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>															
16.	¿Cómo percibe Ud. que fue el trato del personal policial en área de investigaciones de la Comisaria?						X		X		X		X		
17.	¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro del Comisaria?						X		X		X		X		
18.	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal policial que labora en la Comisaria?						X		X		X		X		
19.	¿Cómo percibe Ud. el trato o cortesía del personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		
20.	¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal policial que labora dentro de la Comisaria?						X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>															
21.	¿Cómo percibe Ud. que el personal policial de la Comisaria le transmite confianza?						X		X		X		X		
22.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención respecto a su privacidad en la Comisaria?						X		X		X		X		
23.	¿Cómo percibe Ud. al personal policial durante su atención sobre la						X		X		X		X		



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Guarniz Martos Jeanette Fiorelly	<b>DNI/ CE N°</b>	46282023
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Psicología	<b>Celular</b>	989635049
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Jesús de Nazaret Mz b2 Lt 19 urb. Covicorti-Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Maestría en Investigación y Docencia Universitaria		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 01 de julio 2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado, le hacemos llegar el presente cuestionario, como instrumento de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) Calidad funcional percibida:** Se refiere a percepción que se tiene de la atención recibida por los usuarios, y que es un factor determinante a la hora de otorgar una calificación a la calidad, sin embargo, solamente se encuentra vinculada con la dimensión de calidad técnica.
- b) Lealtad:** Es la intervención oportuna que tienen los trabajadores hacia los usuarios, que requiere de la conservación de una actitud de servicio distinguido por su excelencia.
- c) Confianza:** Se refiere a ese complemento que los trabajadores aportan, generando un impacto positivo de confianza en los clientes, con un carácter eficiente.
- d) Expectativas:** Son las sensaciones emocionales que presentan los clientes luego de adquirir el servicio o consumido el producto. Se refiere a la eficiencia en la atención esperado por los usuarios, confiando en que los colaboradores encargados de su atención conserven una actitud proactiva.

***Leyenda:***

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Muchas gracias.

**Matriz de validación del instrumento Cuestionario de satisfacción del usuario**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022**

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN</b>																	
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>					<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>								<b>OBSERVACIONES</b>		
		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>REDACCIÓN</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACIÓN</b>			<b>COMPRESIÓN</b>	
							<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>		<b>A</b>	<b>B</b>
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>																	
1.	¿Cómo percibe Ud. el servicio brindado por la Comisaria?						X		X		X		X				
2.	¿Cómo percibe Ud. la atención de sus necesidades por el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X				


3.	¿Cómo percibe Ud. su seguridad cuando realiza sus denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
4.	¿Cómo percibe Ud. la solución de su caso en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>																	
5.	¿Cómo percibe Ud. la recepción de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
6.	¿Cómo percibe Ud. la ejecución de las denuncias en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
7.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando voluntad y disposición para brindar un servicio correcto en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
8.	¿Cómo percibe Ud. las atenciones por parte del personal policial mostrando puntualidad y rapidez para asentar la denuncia en la Comisaria?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>																	
9.	¿Cómo percibe Ud. la confianza que le brindó el personal policial para expresar su problema y dejar constancia de los hechos en la Comisaria?						X		X		X		X		X		

10.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria?						X		X		X		X		X		
11.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria para conservar los datos relevantes sobre su denuncia en confidencialidad?						X		X		X		X		X		
12.	¿Cómo percibe Ud. con respecto a la confianza que tiene en el personal policial de la Comisaria sobre la no exposición de su denuncia a personas no autorizadas?						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: EXPECTATIVA</b>																	
13.	¿Cómo percibe Ud. que el servicio que recibe en la Comisaria colme sus expectativas?						X		X		X		X		X		
14.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que lo atiende en la comisaría colma sus expectativas?						X		X		X		X		X		



<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>														
15.	¿Cómo calificaría Ud. el servicio que ofrece la Comisaria?						X		X		X		X	
16.	¿Cómo recomendaría Ud. el servicio que brinda la Comisaria a otras personas?						X		X		X		X	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Establecer la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, Comisaria Rural, 2022.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Comisaria Rural		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Guarniz Martos Jeanette Fiorelly	<b>DNI/ CE N°</b>	46282023
<b>Título Profesional</b>	Lic. en Psicología	<b>Celular</b>	989635049
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Jesús de Nazaret Mz b2 Lt 19 urb. Covicorti-Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Maestría en Investigación y Docencia Universitaria		
<b>FIRMA</b>	 <small>           JEANETTE FIORELLY GUARNIZ MARTOS            PSICÓLOGA            C.P.P.A. N° 20752         </small>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 01 de julio 2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MANUEL JOSE PEÑALVER HIGUERA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de mujeres adultas víctimas de violencia, comisaria rural, 2022", cuyo autor es SANCHEZ SICCHA DANERY VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL JOSE PEÑALVER HIGUERA <b>CARNET EXT.:</b> 02403968 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8732-984X	Firmado electrónicamente por: MJPENALVER el 08- 08-2022 12:40:52

Código documento Trilce: TRI - 0374310