



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas
de violencia en una comisaría de Lima Este, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernandez Tello, Kenedy Jhon (orcid.org/0009-0006-7530-4502)

ASESORES:

Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela (orcid.org/0000-0002-3712-5363)

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA:

Este trabajo está dedicado a Dios, porque reconocemos que la sabiduría viene de él y todo el esfuerzo será siempre recompensado. A mi madre, padre y hermanos, por su orientación y dedicación en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO:

Un agradecimiento a la Dra. Edith Gissela Rivera Arellano, por su asesoría permanente que contribuyó en el presente trabajo.

De igual forma, a mi hermano Slinm que coadyuvó a culminar la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023", cuyo autor es FERNANDEZ TELLO KENEDY JHON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085 ORCID: 0000-0002-3712-5363	Firmado electrónicamente por: ERIVERA23 el 22-07- 2023 14:48:38

Código documento Trilce: TRI - 0607924





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ TELLO KENEDY JHON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KENEDY JHON FERNANDEZ TELLO DNI: 47371138 ORCID: 0009-0006-7530-4502	Firmado electrónicamente por: KFERNANDEZT3001 el 21-07-2023 14:54:45

Código documento Trilce: TRI - 0607927



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Denuncias recibidas de una comisara de San Juan de Lurigancho durante el primer trimestre del 2023	21
Tabla 2 Tipo de denuncias por violencia	27
Tabla 3 Grado de instrucción de las mujeres denunciantes	28
Tabla 4 Nivel de calidad de atención	29
Tabla 5 Nivel de satisfacción en la atención	30
Tabla 6 Tabla cruzada del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción	31
Tabla 7 Tabla cruzada del nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción	32
Tabla 8 Tabla cruzada del nivel de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción	33
Tabla 9 Tabla cruzada del nivel de elementos tangibles y el nivel de satisfacción	34
Tabla 10 Tabla cruzada del nivel de empatía y el nivel de satisfacción	35
Tabla 11 Tabla cruzada del nivel de seguridad y el nivel de satisfacción	36
Tabla 12 Prueba de normalidad de variables	37
Tabla 13 Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción	38
Tabla 14 Correlación entre dimensión de fiabilidad y la satisfacción	38
Tabla 15 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción	39
Tabla 16 Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción	39

Tabla 17	Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción	40
Tabla 18	Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción	40

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Representación del diseño investigativo	17
Figura 2	Cantidad de denuncias recibidas por violencia familiar	27
Figura 3	Grado de instrucción de las mujeres denunciantes	28
Figura 4	Nivel de la calidad de atención	29
Figura 5	Nivel de satisfacción	30
Figura 6	Barras agrupadas del Nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción	31
Figura 7	Barras agrupadas del nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción	32
Figura 8	Barras agrupadas del nivel de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción	33
Figura 9	Barras agrupadas del nivel de elementos tangibles y el nivel de satisfacción	34
Figura 10	Barras agrupadas del nivel de empatía y el nivel de satisfacción	35
Figura 11	Barras agrupadas del nivel de seguridad y el nivel de satisfacción	36

RESUMEN

Este estudio está orientado en determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. La presente investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental correlacional. Participaron 70 mujeres víctimas de violencia con un rango de edad entre 18 a 30 años de una comisaría de SJL. El instrumento utilizado fue el cuestionario para la recolección de información de las variables. Los resultados determinaron que las usuarias perciben un nivel mediano de calidad de atención (50%) y en cuanto a la satisfacción (91%) perciben un nivel alto. Finalmente, el análisis de relación demuestra que el valor de significancia es inferior ($p < .05$), asimismo, se obtuvo un grado de correlación ($\rho = .930$). De esta manera se concluyó que existe una relación alta y significativa entre las variables del estudio. Asimismo, es un sustrato para futuras investigaciones en este campo tan esencial de nuestra sociedad.

Palabras clave: Calidad, usuaria, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía.

ABSTRACT

This study is aimed at determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of users who are victims of violence in a police station in East Lima. This research is descriptive and correlational, with a non-experimental design. 70 women victims of violence with an age range between 18 to 30 years from a SJL police station participated. The instrument used was the questionnaire for the collection of information on the variables. The results determined that the users perceive a medium level of quality of care (50%) and in terms of satisfaction (91%) perceive a high level. Finally, the relationship analysis shows that the significance value is lower ($p < .05$), likewise, a degree of correlation was obtained ($\rho = .930$). In this way, it was concluded that there is a high and significant relationship between the study variables. Likewise, it is a substrate for future research in this essential field of our society.

Keywords: Quality, user, responsiveness, reliability, empath.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia hacia la mujer es aquella acción de carácter agresivo, que genera en la mujer un maltrato en su integridad física, psicológica y material, que se funda en estereotipos atípicos de la sociedad en que vivimos, siendo que la misma puede ejecutarse en el ámbito familiar, pero también en el ámbito público y privado, cuyo sujeto activo recae en el hombre que mantuvo o mantiene alguna relación de afecto u otra naturaleza con la mujer (Castillo, 2022). Por ello, cuando se presenta una situación de violencia, estas son atendidas en las entidades policiales, quienes tienen la finalidad de ofrecer una calidad de atención a las usuarias, tomando en cuenta un adecuado estándar de servicio (Escalona, 2009). Sin embargo, al no brindarse una adecuada calidad de atención, genera un problema de insatisfacción en aquellas personas que acuden en calidad de usuario a fin de que se brinde el servicio (Ramírez, 2016).

Por ello, es de advertir la existencia de un gran índice de violencia que suele sufrir la mujer, puesto que, se ha evidenciado a nivel internacional por medio de una encuesta a una población de mujeres de Latinoamérica, que el (53%), señalaron haber vivido algún tipo de violencia psicológica en las instituciones educativas, situación que ha venido aumentando producto de las crisis vivida por la COVID-19, y cuyas denuncias fueron reportadas a nivel de dependencia policial, siendo atendidas por aquellos efectivos que recae en brindar seguridad ciudadana y además la atención se realiza en torno a un adecuado protocolo de atención de calidad (Unesco, 2022).

Por su parte, la sociedad peruana no es esquivada frente a esta realidad, ya que, a través su historia, se ha demostrado que muchas mujeres han padecido violencia en sus diversas modalidades, convirtiéndose en un problema de interés público a nivel nacional, causando la violación de derechos esenciales establecidos en la Constitución Política Perú (Bendezú, 2017).

Ante ello, para frenar esta situación, el Estado peruano estableció políticas estatales, creando programas especializados a fin de brindar atención a víctimas de violencia, como lo son: creaciones de un sistema judicial especializado en la materia de violencia, aperturas de los Centro de Emergencia Mujer como apoyo

a víctimas, y también la implementación, fortalecimiento de las secciones de familia de las dependencias policiales con la finalidad de brindar una adecuada atención a las usuarias que interponen sus denuncias.

Sin embargo, pese a los denodados esfuerzos del aparato estatal en frenar la violencia, se tiene que según el sistema SIDPOL de la Policía Nacional, han recibido 67,836 denuncias durante el primer trimestre del año 2021, cuya mayor demanda se concentró en el departamento de Lima (INEI 2021). Sin embargo, este índice no ha tenido una disminución, debido a que, solo durante el II trimestre del año 2022 a nivel del departamento de Lima y Callao, las dependencias policiales atendieron 21,777 denuncias por violencias familiar (INEI, 2022). En tal sentido, estas atenciones fueron realizadas por los efectivos del orden, siguiendo un procedimiento preestablecido, buscando ofrecer un servicio de calidad de atención a fin de que las usuarias puedan tener una satisfacción en el servicio policial de denuncias.

Así pues, a nivel del distrito de San Juan de Lurigancho, durante el II semestre del año 2022, las comisarías recibieron aproximadamente 2,303 denuncias producto de violencia contra mujeres, siendo un índice alto (INEI, 2022). Y cuyas atenciones fueron realizadas por los efectivos del orden. Sin embargo, uno de los grandes problemas que se ha padecido son que dichas atenciones no han tenido una adecuada calidad provocada por diferentes factores como lo son: una infraestructura inadecuada o una alta demanda de atenciones que se realiza diariamente (Escalona MM, 2011). En tal sentido, dicha situación no ha sido ajena dentro de una comisaría del distrito antes mencionado, toda vez que, bajo la percepción de aquellas usuarias que son atendidas, gran parte refiere haber recibido una buena atención de calidad y otras difieren de ello. Por lo que, no hay duda alguna, en indicar la vinculación directa entre calidad de atención con satisfacción que los usuarios perciben de la misma.

Por ello, y partiendo del incremento estadístico de denuncias policiales, surgió la necesidad de plantear el problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia de en una Comisaría de Lima Este, 2023? Así también, los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad, capacidad de

respuesta, aspectos tangibles, empatía, seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?

Establecidas la base de preguntas, en cuanto a la justificación teórica, corresponde indicar que la presente investigación busca coadyuvar desde un ámbito teórico, la vinculación que existe entre la calidad de atención y satisfacción que las usuarias tienen en una comisaría de San Juan de Lurigancho, puesto que, con ello, podrá implementarse mecanismos de mejora para un adecuado funcionamiento policial en las atenciones que se realizan en cuanto a temas de violencia contra la mujer.

Respecto a la justificación práctica, según Baena (2017). El estudio servirá de base a investigaciones que consideren los constructos de análisis y permitan su aplicación a nivel de las instituciones públicas, que coadyuve a un mejor entendimiento de la demanda por la calidad de servicio de la población.

A nivel metodológico, según Alarcón (2013) su justificación se centra por el empleo de instrumentos de recojo de datos con el fin de la obtención de información que fueron construidos técnicamente confiables y validados por juicios de expertos.

Así pues, el presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023. Cuyos objetivos específicos fueron las siguientes: Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía, seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023 (ver anexo c).

Finalmente, se planteó las siguientes hipótesis de investigación, teniendo como hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023, y cuyas hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía, seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023 (ver anexo c).

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, tuvo como antecedentes a nivel nacional, a Vásquez (2022), quien realizó un estudio con el propósito de saber, como se relaciona la calidad atención y la satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Chota. Su diseño fue correlacional, su población estuvo conformado por 680 usuarios de ambos sexos según el registro de atención diaria. Sus resultados demostraron que el 44% de los pacientes declararon muy buena calidad, seguido del 24% que declaró recibir buena calidad de atención. El 18 % informó haber recibido un nivel moderado de atención médica y el 14 % de los usuarios finales informó que la calidad de la atención era deficiente. Se demostró una relación directa entre las variables ($r= 0,728$).

Así también, se tiene a García (2021) quien realizó el trabajo cuyo fin fue determinar la existencia de relación de aquella calidad de la atención y como los usuarios están satisfechos en un Hospital de Lambayeque. Cuyo diseño fue correlacional y su población estuvo formado por pacientes de dicha institución, teniendo como resultado que existe una correlación significativa y directa entre las variables en ($r = 0,058$). A nivel de Calidad de la atención obtuvieron un promedio de un 82.14% de los usuarios indican que aquella atención que recibieron tiene un nivel de calidad de muy buena, pero el 17.86 considera como buena. Así también, se tiene a Ramos et al. (2020) quienes realizaron el trabajo, cuyo objetivo fue establecer la relación entre calidad de servicio y como los pacientes están satisfechos en una clínica privada de tratamientos estéticos. El estudio tuvo un diseño correlacional. Los resultados demuestran que la relación entre las variables ($Rho = 0,533$).

Por otro lado, se tiene a Arias (2019) quien realizó un trabajo donde buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de clínicas dental de Tingo María. Cuyo diseño fue correlacional, teniendo como población 5 clínicas diferentes; obteniendo como resultado una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), calificada como baja ($r = 0.320$). Por su parte, se tiene a Asseo (2018) quien realizó la investigación cuyo fin fue determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia familiar en una comisaría de familia en Trujillo. Su diseño fue correlacional, su

población estuvo conformada por las mujeres que son atendidas en la institución policial. Cuyos resultados obtenidos muestran una correlación directa y significativa ($p < 0.01$) entre las variables y las dimensiones de la calidad de atención.

Seguidamente, como antecedente internacional, se toma en cuenta a Márquez et al. (2023) quien realizó la investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en los comedores del terminal de Portoviejo, 2023, Ecuador. La investigación tuvo diseño correlacional. Los resultados mostraron una correlación positiva entre las variables (Pearson = 0,9173).

Así también, se tiene a Monroy (2021) realizó un estudio el cual se evaluó la calidad del servicio y el grado de satisfacción en los restaurantes México, 2021. La investigación fue de diseño correlacional, se recolectó información alrededor de 49 restaurantes, aplicando encuestas como instrumento en escala Likert. De acuerdo con los resultados se demostró, un coeficiente de correlación de Pearson, además halló una incidencia en el apartado femenino fue de 0.80 y en el segmento masculino se encontró una incidencia de 0.89, relacionada como se sientes satisfechos los clientes con la calidad de servicio.

Por otro lado, se tiene a Silva et al. (2021) quienes realizó el trabajo cuyo objetivo fue identificar la relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, México. Su diseño fue correlacional con el coeficiente de Spearman y un método estadístico en el análisis factorial. En cuanto al resultado se observó una correlación significativa, positiva y fuerte entre las variables ($r = 0,820$). Asimismo, se tiene a Barusman y Rulian (2020) quienes realizaron una investigación de caso turismo en la industria hotelera en la provincia de Lampung, 2020, Indonesia. Analizaron el impacto de la satisfacción con la retención del cliente. La investigación fue diseño correlacional, teniendo como población a turistas nacionales y extranjeros, categorizando a la población como infinita. De acuerdo con los resultados se encontró que las variables guardan relación y un impacto significativo, arrojando los valores inferiores al ($p < 0.05$), construyendo una relación válida y significativa.

Por último, se tiene a torres et al. (2018) quienes en su estudio buscaron cuantificar la percepción de los usuarios que fueron atendidos en un centro de salud de Chile. La metodología se basó en una encuesta aleatoria el cual se aplicó a los usuarios que recibieron atención médica. El resultado fue que se logró identificar grupos de variables relacionadas, que toman en cuenta las diferencias en las principales dimensiones de la calidad.

Ahora bien, para sustentar la variable, partamos por indicar que, se toma en consideración la Teoría de Karl Albrecht, quién estableció que la calidad de atención se concentra en ofrecer lo que los clientes realmente quieren comprar, para ello, el autor desarrolla los siguientes siete puntos para medir la calidad del servicio: (1) Capacidad de respuesta; (2) Atención; (3) Comunicación fluida, clara y oportuna; (4) Accesibilidad para eliminar la incertidumbre; (5) Amable consideración y capacidad de respuesta; (6) Confiabilidad allí expresada; y (7) Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente (Albrecht, 1983).

Así también, la calidad es entendida como aquel grado de conexión que se tiene entre la expectativa que toda persona desea obtener, con aquella relación de su necesidad. Así como, la celeridad en la intervención que busca un mayor beneficio en el usuario, o también comprendida como aquella gratificación positiva que se obtiene del servicio prestado (Álvarez, 2015). También, puede comprenderse como el concepto que cada usuario se autodetermina en base a un juicio de valor referido al servicio recibido por la entidad, basado en la objetividad (Cebrián, 1995).

En esa línea, la calidad es aquel elemento intrínseco que realiza el usuario basado a las reiteradas prestaciones de servicios que recibe por parte de la institución, siendo vinculado a un plazo largo. Por lo que, dicha calidad no es otra cosa que un resultado técnico y satisfactorio que realiza el cliente basado en aspectos objetivos que es el resultado de una atención oportuna, fiable, técnico, conforme a lo requerido (Zeithaml et al., 2009).

Por otro lado, también conceptualizan a la calidad de atención, como aquella conformidad del servicio solicitado, siendo estas que deben ser atendidas por las instituciones de manera adecuada en base a los requerimientos del usuario, toda vez que, con ello la persona podrá tener una

satisfacción en cuanto a lo que esperó de la prestación del servicio (Crosby, 1998). Así, dicha conceptualización en sentido amplio no posee una definición de manera exacta, dado que, es el mismo usuario quién determina de manera concreta dicha expresión de calidad. Sin embargo, para aquella determinación, corresponde que el usuario obtenga de los servicios las expectativas esperadas (Ponton, 2009).

En atención a lo señalado en las líneas anteriores, la calidad de atención tiene como finalidad obtener una adecuada cultura de organización de las instituciones que busca atender las necesidades de los usuarios que acuden en solicitar alguna prestación de servicio, para ello, debe conocerse sus necesidades y por sobre todo estar en pleno contacto, saber del problema y dar alternativas de solución. Aunado a ello, para dicha atención de calidad, debe basarse en un estándar unificado que establezcan la adecuada atención en las diversas prestaciones que se brindara hacia el usuario (Setó, 2004).

Por su parte, debemos de tomar en cuenta que, este concepto amplio, es definida también como la producción de un servicio o un bien bueno, consistente en hacer bien las cosas, generar lo que el consumidor desea, puesto que, calidad no es otra cosa que, semejanza a perfección, entendiéndose como aquel resultado de todo un proceso donde el usuario es quien realiza una comparación frente a las expectativas que se espera del servicio que recibe, cabe precisar que, estas se realizan en base a expectativas y percepción que realizan los usuarios (Matsumoto, 2014). Ahora bien, para establecer una buena calidad de atención, se han establecido cinco dimensiones que establecen las mismas, siendo las siguientes: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para ello, como primera dimensión de la variable, fiabilidad: Es la entrega de un servicio con un nivel de excelencia consistente y preciso. Es importante estar al servicio desde el principio, como también demostrar las capacidades profesionales y el conocimiento de la organización a través de todos estos factores. En general, la confiabilidad denota cumplir con los compromisos de la empresa, brindar un excelente servicio y solucionar cualquier problema, así como también establecer todos los gastos por adelantado. (Zeithaml et al., 2009). Además, podemos afirmar que la fiabilidad es la coherencia o estabilidad de una

medición al repetir su procedimiento. Por ejemplo, si los valores de peso de una canasta de manzanas varían significativamente entre mediciones consecutivas bajo las mismas condiciones, se dice que la medición es inestable, inconsistente y poco confiable. De cualquier manera, la falta de precisión puede tener un impacto no deseado en el costo de este producto. (Prieto y Delgado, 2010). Por último, La fiabilidad consiste en eficiencia, certeza, conocimiento de los socios, habilidades de comunicación y generar seguridad, productividad, que se brinde un excelente servicio desde el primer momento eficiencia o rehacer el servicio las veces que sea necesario (Carrera et al., 2021).

Seguidamente la presente dimensión considera los siguientes indicadores el cual se da su aporte teórico con sus respectivos autores. Estado de denuncia: Es una declaración hecha a una autoridad policial sobre la realización de determinadas actividades que pueden ser constitutivas de delito y pueden ser motivo de un proceso penal (Defensoría del pueblo et al., 2013).

Así el horario de llegada, consistente en el tiempo de trabajo que se realiza la actividad de servicio, la cual es determinante su cumplimiento por cuestión de orden el tiempo de llegada, siendo que dicha situación también influye dentro del ámbito mental (Quéinnec, 2007).

En cuanto a la información de manera clara, se entiende como aquella emisión de datos que se otorga al usuario y cuya interpretación será de manera simple y concreta para su debida comprensión (Bar, 2001).

Se considera como segunda dimensión, a la capacidad de respuesta, la cual comprende a las acciones tomadas en base a la experiencia y el conocimiento que se posee dentro de la organización para comprender y funcionar con eficacia. Se refiere a la potencia, rapidez y coordinación con que se ejecutan y revisan periódicamente las acciones (Demuner et al., 2018). Asimismo, representa el compromiso de una empresa de proporcionar servicios en momentos específicos. Esto indica la actitud del empleado para ofrecer el servicio (Huanca y Inga, 2018).

Esta dimensión considera los siguientes indicadores, tramitación de denuncia, es entendida como aquella noticia criminal que el ciudadano pone de conocimiento a la dependencia policial, a fin de que esta comunique al Ministerio

Público, quien será el encargado de realizar la investigación, para un posible inicio de proceso judicial, el cual comprende tres etapas: instrucción previa al juicio, etapa intermedia y juicio (Defensoría del pueblo et al., 2013).

Absolución de consultas, consistente en dar atención y absolver las interrogantes que puedan darse dentro del procedimiento que se viene realizando a fin de genera claridad en la persona que se encuentra sometida dentro de aquel servicio prestado (Falcone, 2005).

Orientación de la solución, El concepto de solución implica validez y debe sustentarse en una hipótesis utilizando un número limitado de pasos o conclusiones (Codina y Rivera, 2001).

Como tercera dimensión elementos tangibles, entendida como aquella atención que deberá realizarse por aquella persona física, en instalaciones adecuadas de infraestructura y con los equipos necesarios (Zeithaml et al., 2009). Asimismo, los consumidores poseen cosas materiales. Los servicios son productos intangibles que requieren esfuerzo humano o de máquina. Lógicamente, el servicio no puede ser propiedad física debido a esta distinción, por ello, pocos artículos pueden ser categorizados estrictamente como mercancías completamente físicas o servicios. La mayoría de los productos contienen componentes tangibles e intangibles. (Trujillo y Martínez, 2009). Finalmente, la apariencia de los lugares físicos, maquinaria, empleados y recursos; como se mencionó previamente la misma característica no tangible de un servicio implica que se convierte en algo tangible (Lara, 2022).

Presenta los siguientes indicadores con su aporte teórico, procedimiento luego de la denuncia, Será responsable de ejecutar este proceso, incluyendo la recepción, investigación y procesamiento de denuncias en coordinación con Recursos Humanos y Controles Internos (Sindicato energético, 2018).

Carteles y letreros, siendo los carteles que deben definirse en términos que puedan leerse efectivamente a distancia, por lo que la tipografía debe ser clara y estar escalada al tamaño adecuado. Asimismo, su lenguaje gráfico deberá ser adecuado al contenido y contexto en el que se realice (Bermúdez, 2019).

Como cuarta dimensión empatía, consiste en que, las atenciones que se brindan a los usuarios se realizan mediante un servicio detallada y personalizado al requerimiento del usuario (Zeithaml et al., 2009). Asimismo, la empatía es comprender a los demás y ponerse en su lugar a partir de lo observado, información verbal o información de memoria (tomando un punto de vista), y además una respuesta afectiva de compartir las propias experiencias emocionales; un estado que puede causar alegría, tristeza, miedo, ira o ansiedad (Muñoz y Chaves, 2013). Por último, empatía se define en el siguiente término, grupo de conceptos que engloban los procedimientos de colocarse en la posición de alguien más y las reacciones emocionales y no emocionales (Fernández et al., 2008).

Ahora bien, esta dimensión, presenta los siguientes indicadores con su aporte teórico, amabilidad, respeto y paciencia: El concepto de una solución implica validez y debe estar respaldado por suposiciones utilizando un número limitado de pasos o conclusiones (Madrigal y Mañana, 2016).

Interés en solución de problema, se puede definir como la inclinación de un sujeto hacia ciertas cosas, objetos, hechos o acontecimientos para que le interesen y en su construcción intervienen factores afectivos, actitudinales y cognitivos (Soriano, 2001).

Explicación brindada, es la comprensión de un proceso abstracto de razonamiento lógico basado en hechos objetivos, según relaciones causales materiales o formales y ajuste a estructuras o modelos (Bar, 2001).

Comprensión de la explicación, consiste en comprender en los aspectos psicológicos de las personas refiriéndose a sus aspectos espirituales; la comprensión es como a través de la imaginación el sujeto determina situaciones o cómo se representan acontecimientos en los que una persona es protagonista (Bar, 2001).

Como quinta dimensión seguridad, comprendida como aquel conocimiento que cuenta los que prestan aquel servicio con la finalidad de generar confianza y credibilidad (Zeithaml et al., 2009). Asimismo, podemos decir que hay varios enfoques de seguridad encontrados hasta ahora, que pueden denominarse seguridad pública, seguridad civil y seguridad humana

(Dávila, 2015). Por último, es la protección humana y estatal, que tiene como objetivo el mejoramiento de las libertades individuales y la capacitación de las personas, su seguridad lidera las libertades esenciales, aquellas libertades que son significativas como representación de la vida (Dependencia de Seguridad Humana, 2001). Esta dimensión tiene los siguientes indicadores con sus respectivos autores que dan su aporte teórico, evaluación y análisis minucioso, el análisis crítico de todos los momentos y elementos que forman parte del proceso con el cual se aprenda a identificar lo que puede ser, es o ha sido el producto de este (Lavilla, 2011).

Respeto a la privacidad, se fundamenta en algunas características esenciales como el respeto, la integridad de la persona, la libertad de poder manifestarse, reflexionar, punto de vista y unión (Organización de los Estados Americanos, 2022).

Tiempo para responder preguntas, desde una perspectiva puramente intuitiva y cualitativa, a lo largo de la historia, la continuidad ha sido frecuentemente descrita como dos magnitudes que conforman una secuencia en la cual el final de una magnitud es igual al inicio de la otra magnitud (Zubiri, 1976).

Por otro lado, la teoría relacionada con la variable de satisfacción debe tomarse en cuenta lo desarrollado por Suprenant, atendiendo que establece que dicha situación, se dará con ciertos niveles de afirmación y experiencia, a su vez relaciona con las expectativas de una persona. La satisfacción del cliente está influenciada debido a la experiencia pasada, y de ahí provienen las expectativas del cliente porque la experiencia actual se puede comparar con experiencias anteriores (Suprenant, 1982).

Así pues, la satisfacción debe ser entendida como aquella aparición positiva que tiene el usuario referido al servicio ofrecido por la institución, la misma que trae consigo aquella buena reputación que el cliente tiene para la entidad que brinda el servicio que requiere, generando con ello lo positivo dentro del marco empresarial, cabe señalar que dicha atención es una consecuencia de una calidad y atención que se brinda. Por el contrario, una mala atención repercute de forma negativa a la empresa puesto que, será el mismo usuario y/o

cliente quien genere comentario de manera negativa, ocasionando una mala reputación del servicio (Keith, 1991).

Por otro lado, también conceptualizan la satisfacción en una perspectiva hacia el cuidado de la salud, que demuestra la valoración que recibe, en sus diferentes facetas, el individuo es el receptor de servicios de un doctor u otro experto en salud, evaluaciones, tratamiento o procedimiento médico. Los individuos se utilizan como medida para evaluar la intervención, servicios médicos, ya que nos brindan información sobre la excelencia en términos de organización, desarrollo y logros (Rojas, 2004).

Asimismo, la satisfacción se refiere al estado de una persona en cuanto a su ánimo, ya que surge al contrastar el desempeño percibido de un servicio o producto. De esta manera, se puede describir como un valor posterior al consumo y/o posterior al uso, que puede cambiar de una transacción a otra. Siempre está vinculado con lo que se desea y se espera de él. La satisfacción, en la economía general, brinda tres ventajas fundamentales: los clientes generalmente satisfechos regresan, comunican sus experiencias positivas a los demás e ignora a la competencia (Velásquez et al., 2006).

En atención a lo señalado en las líneas anteriores, la idea de satisfacción del usuario es una combinación de expectativas , lo que se espera, desempeño percibido, rendimiento que el cliente cree haber logrado y satisfacción asumida como la evaluación del valor final después de comparar parámetros anteriores: insatisfacción y dos elementos, las expectativas exceden el desempeño percibido, asociado con mal servicio, las expectativas de satisfacción coinciden con el desempeño percibido, asociado con buen servicio y satisfacción (Beattie et al., 2014).

Por otro lado, dentro de las teorías de satisfacción, se define como la respuesta a la solicitud del usuario, que se basa en un juicio de valor que realiza el solicitando luego de haber sido atendida por el producto y servicio, la cual conlleva a una autodeterminación que se tiene a causa de la positividad de una adecuada atención (Bolton y Drew, 1991). Así también, dicha satisfacción es consecuencia de una evaluación del usuario en base si lo solicitada cumplió o no con lo requerido en base a las necesidades que obtuvo, es decir, es un

procedimiento interno que realiza la persona para concluir si tiene una aceptación del servicio y/o producto atendido (Fournier y Mick, 1999).

Así pues, debe tenerse presente que, existen dimensiones que se han establecido a fin de poder establecer la satisfacción, las mismas que van coadyuvar a fin de determinar la importancia que el usuario se encuentra en plenitud de entender que luego de haber recibido la prestación de servicio, se pudo entender que se encuentra satisfecho de la misma, para ello, tener presente la existencia de la calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativa (Mejías y Manrique, 2011).

Como primera dimensión, la calidad funcional percibida, podemos decir que, es una integración de la calidad técnica y funcional que se relaciona a la imagen corporativa. Las imágenes son un elemento esencial para evaluar la excelencia percibida. Los consumidores no solo se ven influenciados por los logros del servicio, sino también por la manera en que se les brinda el servicio y la reputación de la compañía (Duque, 2005). Además, la excelencia se enfoca en la ejecución técnicamente precisa que conduce a resultados satisfactorios. Todo está determinado por el respaldo físico, los recursos tangibles y la estructura interna. Esto se conoce como la faceta que adquiere el cliente (Duque, 2005).

A continuación, se considera sus indicadores con sus respectivas teorías y autores. Partiendo del servicio prestado: consistente en todo acto o beneficio que una parte da a otra; son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada (Duque, 2005).

Expectativas y necesidades, fundamentada en la excelencia del servicio es la evaluación que el cliente realiza de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la vivencia del servicio. (Peralta, 2006).

Seguridad de realizar consultas, entendida como un enfoque sistemático para revisar los procesos, establecer estándares, formularlos y ponerlos a disposición para consulta para que nadie tenga dudas sobre qué hacer. A partir de ahora, repetir los errores del pasado debe verse como irresponsable e injustificado (Minsalud, 2014).

Servicio satisfactorio, es un conjunto de ventajas que los clientes esperan, por lo tanto, más allá del producto o servicio principal, el valor monetario, la percepción y el prestigio son idénticos (Duque, 2005).

Como segunda dimensión, la calidad técnica percibida, debemos saber, indica un servicio apropiado del personal de trabajo además de asistir apropiadamente con destreza y correlación, de ese modo para poder proporcionar estas acciones el personal debió formarse adecuadamente, lo cual es parte fundamental para demostrar una calidad técnica (Duque, 2005). Además, existen numerosas razones por las cuales uno puede percibir el servicio, siendo aquella ocasión del cliente recibe el servicio o producto. Si bien puede estar condicionada por los aspectos físicos de esta, también se ve impactada por los elementos inmateriales. (López et al., 2018). Por último, sobre satisfacción del cliente, se refiere a la calidad experimentada, en otras palabras, la percepción que tiene el cliente sobre un producto; una evaluación global, o actitud, hacia la calidad en el servicio; adaptar el servicio brindado a los clientes según sus expectativas (López et al., 2018).

A continuación, se considera sus indicadores con sus respectivas teorías y autores, recepción de denuncias: La denuncia es una expresión del ejercicio constitucional a la participación de los ciudadanos y que formaliza la notificación de una o más sospechas de arbitrariedad o ilegalidad en una institución pública como su libre trámite (Contraloría General de la República, 2016).

Calidad de servicio, es una característica o conjunto de características que posee algo por lo cual se puede evaluar su valía. Esta descripción establece dos aspectos fundamentales de su investigación. En primer lugar, una alusión a una cualidad o atributo y, en segundo lugar, el provecho obtenido a través de ella (Duque, 2005).

Expectativas satisfechas, la tendencia a acercarse a los estímulos está en función de la reproducción de estructuras cognitivas de expectativa y valor, donde la estructura de valor corresponde a la satisfacción que una persona puede derivar de los estímulos ambientales (Peralta, 2006).

Como tercera dimensión, valor técnico percibido, se argumenta que la percepción del valor está influenciada por factores de incentivo y reacción individual, tales como: atributos del artículo, atracción hacia el artículo, distintas demandas, incentivos, expectativas, personalidad y posición social (Baby y Londoño, 2005). De ese modo, el valor percibido es el resultado de los factores anteriores del valor percibido: calidad y esfuerzo percibido. Para ellos, el costo puede ser una señal de los esfuerzos que deben realizarse para obtener los bienes y también demostrar la calidad del producto. Por lo tanto, el valor percibido se entiende como un equilibrio cognitivo entre las percepciones de calidad y esfuerzo (Peña, 2014).

A continuación, se considera sus indicadores con sus respectivas teorías y autores, confianza: La confianza es importante porque es una idea concreta que frecuentemente se utiliza intercambiabilmente con palabras relacionadas: prestigio, integridad o fidelidad; y debido a que es polifacética ya que abarca aspectos cognitivos, emocionales y comportamentales (Sanz et al., 2009).

Servicios prestados, es todo acto o beneficio que una parte da a otra; son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada. Su prestación puede ser un producto físico o no (Duque, 2005).

Preferencia del servicio, es igualmente importante intervenir en la cultura de servicio para brindar un mejor servicio al cliente basado en los esfuerzos de la organización para alcanzar buenas expectativas y satisfacción del servicio (García, 2016).

En cuanto a la cuarta dimensión, confianza, encajaría en la noción de naturaleza humana, en cuanto a la actitud de las personas si en caso son sinceras y corteses (Yáñez et al., 2005). De ese modo, la interacción es necesaria para construir y mantener la confianza. Por tanto, depende del número de interacciones satisfactorias que se produzcan entre las partes. Este concepto es trascendente en situaciones donde la interacción es virtual o donde se forman grupos por un tiempo limitado y para un trabajo específico (Sanz et al., 2009).

A continuación, se considera sus indicadores con sus respectivas teorías y autores, servicios recibidos: Es todo acto o beneficio que una parte da a otra;

son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada. Puede involucrar productos físicos o no (Duque, 2005).

Recomendación, Es una sugerencia que se hace con el objetivo de favorecer al otro de alguna manera. Al brindar orientación, se está intentando brindar asistencia y la persona que la recibe debe evaluar si es provechosa o no, si la seguirá o la descartará. (Oficina internacional del trabajo, 2005).

Innovación y visión del futuro, es la implementación de innovadoras ideas, productos, conceptos y prácticas con el fin de incrementar y llegar a un desarrollo en cualquier ámbito. (García, 2012).

Necesidades de las usuarias, conocer al cliente, esforzarse por conocerlo clientes y sus necesidades (Duque, 2005).

Por último, como quinta dimensión expectativas, en teoría la apreciación del cliente sobre el servicio obtenido se fundamenta en dos medidas: servicio esperado o expectativas de servicio y servicio razonable o nivel mínimo aceptable (Peralta, 2006). Asimismo, lo definen como una predicción o expectativa de una situación o consecuencia futura, lo que una persona quiere o espera. Entonces, en una organización, la expectativa está relacionada con lo que esperan los clientes, lo que va a pasar, lo que se espera como un servicio. Mencionaste que la expectativa ocurre cuando de otro modo es imposible confirmar lo que va a suceder (Toro, 2021).

A continuación, se considera sus indicadores con sus respectivas teorías y autores, servicio adaptado a necesidades: Los servicios tienen que ver con la agilidad y la facilidad de interacción. La adaptabilidad, secuencia y extensión de las interacciones a los deseos y necesidades del cliente (Duque, 2005).

Explicaciones e informaciones, esta referida a la interpretación de un proceso conceptual de razonamiento lógico basado en información objetiva, según conexiones causales materiales o formales, y ajuste a estructuras o pautas (Bar, 2001).

Conocimientos sobre los servicios, es un conjunto de ventajas que los clientes anticipan, por ende, más allá del producto o servicio principal valor, percepción y prestigio idéntico (Duque, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio se encuentra inmerso dentro de la denominada básica, citando a Hernández y Mendoza (2018), refiere que tiene una plena vinculación al conocimiento que coadyuve a dar solución al problema; en esa línea, el presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, que según Ñaupás et al. (2018), la define como aquel estudio que tiene como fin recolectar, medir y/o analizar bajo el ámbito estadístico para dar respuesta a los problemas planteados y establecer la hipótesis.

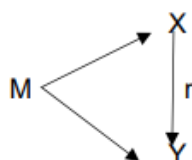
Seguidamente, se indica que la metodología en cuanto a la hipótesis se estableció el hipotético deductivo debido a que se establecen consecuencias que buscan poder tener comprobaciones acertadas o también nulas (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

El presente estudio siguió un diseño no experimental, debido a que no existió ninguna manipulación de las dos variables. Asimismo, es correlacional, toda vez que, tiene como finalidad poder medir aquella relación existente entre las dos variables, para luego de ello, cuantificar y consecuentemente analizar dicha relación. Finalmente, fue transversal toda vez que, todos los datos fueron recabados en aquel momento (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Representación del diseño investigativo



Nota. Representación del diseño investigativo

Corresponde:

M: Muestra (víctimas de violencia familiar)

O1: Variable 1: Calidad de atención

O2: Variable 2: Satisfacción

r: Relación entre calidad de atención y satisfacción

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Definida como la producción de un servicio o bien bueno, consistente en hacer bien las cosas, generar lo que el consumidor desea, puesto que, calidad no es otra cosa que, semejanza a perfección, entendiéndose como aquel resultado de todo un proceso donde el usuario es quien realiza una comparación frente a las expectativas que se espera del servicio que recibe, cabe precisar que, estas se realizan en base a expectativas y percepción que realizan los usuarios (Matsumoto, 2014).

Definición operacional

La presente variable de calidad de atención se midió por medio de un cuestionario considerando las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, las cuales fueron insertadas en un cuestionario de 16 ítems en escala Likert, indicando valores o rangos en cuanto a la calidad de atención, moderada o alta.

Indicadores

- Seguimiento y estado de denuncia
- Horario de llegada
- Información de manera clara
- Tramitación de denuncia, Absolución de consultas
- Orientación de la solución
- Procedimiento luego de denuncia
- Ambientes

- Carteles y letreros, Amabilidad
- Respeto y paciencia
- Interés en solución de problema
- Explicación brindada
- Comprensión de la explicación
- Evaluación y análisis minucioso
- Respeto de la privacidad
- Tiempo para responder preguntas

Escala: Escala de Likert, es un instrumento el cual ayudara a indicar un nivel de opinión mediante un cuestionario y de esa manera conocer las respuestas de los participantes.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual

La satisfacción debe ser entendida como aquella aparición positiva que tiene el usuario referido al servicio ofrecido por la institución, la misma que trae consigo aquella buena reputación que el cliente tiene para la entidad que brinda el servicio que requiere, generando con ello lo positivo dentro del marco empresarial, cabe señalar que dicha atención es una consecuencia de una calidad y atención que se brinda. Por el contrario, una mala atención repercute de forma negativa a la empresa puesto que, será el mismo usuario y/o cliente quien genere comentario de manera negativa, ocasionando una mala reputación del servicio (Mejías y Manrique, 2011).

Definición operacional

La presente variables fue medida por intermedio de las siguientes variables calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativa, insertadas en un cuestionario de 17 ítems.

Indicadores

- Servicio esperado
- Expectativas y necesidades
- Seguridad de realizar consultas

- Servicio satisfactorio
- Recepción de denuncias
- Calidad de servicio
- Expectativas satisfechas
- Confianza
- Servicios prestados
- Preferencia del servicio
- Servicios recibidos
- Recomendación
- Innovación y visión del futuro
- Necesidades de las usuarias
- Servicio adaptado a necesidades
- Explicaciones e informaciones
- Conocimientos sobre los servicios

Escala: Escala de Likert, es un instrumento el cual ayudara a indicar un nivel de opinión mediante un cuestionario y de esa manera conocer las respuestas de los participantes.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

La misma se encuentra integrada por aquellos elementos con caracteres parecidos, las mismas que serán estudiadas y otorgarán información importante para la presente investigación (Hernández et al., 2014). Para ello, el estudio lo conformó 241 usuarias que interponen denuncia en la Comisaría 10 de octubre dentro del periodo del primer trimestre del 2023.

Tabla 1

Denuncias recibidas de una comisara de San Juan de Lurigancho durante el primer trimestre del 2023

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Rango de edad (18 a 30)	31 – a mas
Violencia física	41	40	38	119	32	87
Violencia psicológica	38	41	31	110	31	79
Violencia económica	3	5	4	12	7	5
Total	82	86	73	241	70	171

Nota. Datos extraídos de una comisaría de San Juan de Lurigancho (2023)

- **Criterio de inclusión**

Se consideró a aquellas mujeres víctimas de violencia que registraron su denuncia durante el primer trimestre del año 2023 y que forman de un rango de edad entre 18 a 30 años.

- **Criterio de exclusión**

Mujeres cuyas edades se encuentren fuera del rango de edad establecida en la investigación.

3.3.2 Muestra

Entendida como aquella parte de la denominada población, también comprendida como un segmento de las personas donde se realizará la investigación, siendo esta una mínima parte del total que abarca el presente estudio, siendo que en la presente se consideró a 70 personas entre las edades de 18 a 30 años que fueron víctimas de violencia y que se acercaron a la Comisaria para interponer una denuncia (Hernández et al., 2014).

3.3.3 Muestreo

Es conceptualizado como el conjunto de pasos cuya finalidad conlleva al inicio de la investigación con aquel segmento elegido, por lo que, es de precisar que en el presente trabajo se estableció el muestreo no probabilístico, intencional y por interés propio de la investigación de manera específica el denominado muestreo discrecional, ya que por criterio propio se realizó basado en las observaciones y juicios que forman parte del presente trabajo (Arias, 2016).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es entendida como conjunto de normas y formas que conllevan a la recolección de datos de información que realiza la persona que investiga. Por lo que, en la presente investigación se utilizó aquella técnica denominada encuesta, la misma que se realizó para las dos variables, basadas en una serie de preguntas con alternativas cuya finalidad es medir las variables (Hernández et al, 2018).

Las respuestas presentan un valor de escala (Likert), posteriormente terminado de recolectar los cuestionarios, serán cuantificados y procesados para luego ser interpretados.

Instrumentos

Comprendida como medio de conseguir la información basado en una adecuada estructura que tiene como fin la recaudación de la información fiable que se realiza, por lo que la organización recaba de suma importancia en la presente (Arias, 2016). Por lo que, en el presente trabajo de investigación, se utilizó el cuestionario para la recolección de datos basada en aquellas preguntas con referencia a cada variable, dimensiones y también indicadores.

Debe de señalarse que, en la presente investigación, se utilizó los siguientes instrumentos

Variable Calidad de atención

Ficha técnica del instrumento: Calidad de atención

Nombre: Cuestionario de Calidad de atención del usuario

Autor: R. Matsumoto

Año de publicación: 2014

Lugar: Una Comisaría de San Juan de Lurigancho

Formato de aplicación: Esta conformado por 16 ítems, es decir 16 preguntas

Duración de aplicación: 10min

Escala de medición: Ordinal

Aplicación: Se realizó en el ámbito individual, para su debida aplicación se estableció un espacio de tranquilidad, que pueda tener buena iluminación para su mayor concentración. En este caso el proceso de trabajo que se realizó del instrumento fue de manera presencial.

Normas de calificación: El instrumento debe ser respondido con una escala ordinal el cual se evaluará mediante puntajes sabiendo que 1 equivale a la categoría de menor importancia y 7 equivale a la categoría de mayor importancia. Considerando que debe haber 16 respuestas en el cuestionario de esta variable.

En cuanto a su estructura, se consideró el cuestionario del Modelo Servqual, cuya base se centra en 5 dimensiones y de éstas surgen 16 ítems.

Validez

Es el grado que determina lo que se pretende cuantificar en el instrumento de medición. Se determinó mediante el procedimiento de juicios de expertos validez de contenido. (Ver anexo I)

Confiabilidad

Se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, con una prueba piloto de 16 participantes, obteniéndose una fiabilidad de 0.801, el cual es aceptable y fiable, presentando una buena consistencia interna. (Ver anexo J)

Variable: Satisfacción

Ficha técnica del instrumento; Satisfacción

Nombre: Cuestionario de satisfacción del usuario

Autores: Mejías y Manrique

Año de publicación: 2011

Lugar: Una Comisaría de San Juan de Lurigancho

Formato de aplicación: Esta conformado por 17 ítems, es decir 17 preguntas

Duración de aplicación: 10min

Escala de medición: Ordinal, Likert

Calificación: Se presenta:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 =A veces

4 =Casi siempre

5 = Siempre

Aplicación: Se realizó en el ámbito individual, para su debida aplicación se establece un espacio de tranquilidad, que pueda tener buena iluminación para su mayor concentración. En este caso el proceso de trabajo que se realizó del instrumento fue de manera presencial.

En cuanto a su estructura, se consideró el cuestionario del Modelo Servqual, cuya base se centra en 5 dimensiones, y de éstas surgen 17 ítems

Validez

Es el grado que determina lo que se pretende cuantificar en el instrumento de medición. Se determinó mediante el procedimiento de juicios de expertos (validez de contenido). (Ver anexo I)

Confiabilidad

Se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, con una prueba piloto de 16 participantes, obteniéndose una fiabilidad de 0.964, el cual es aceptable y fiable, presentando una buena consistencia interna. (Ver anexo K)

3.5 Procedimientos

Debe precisarse que, para obtener los datos, se estableció una adecuada coordinación de la dependencia del sector, aunque la aplicación de los instrumentos se realizó a los usuarios de forma externa debido a que no pertenecen a la institución, empero, interpusieron su denuncia en la comisaría. Por lo que, se explicó detalladamente a cada usuario sobre la aplicación de estas a fin de obtener la información, la misma que se realizó de manera física y una información recabada fue ingresado a una hoja de Excel para su procesamiento respectivo con la prueba estadística respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

Recopiladas las respuestas o, también conocida como información de cada usuaria, la misma fue ingresada en Excel asignando un identificador a cada participante, así como los elementos de esas variables con sus respectivas dimensiones. Dicha información se utilizó para introducir los datos en el programa SPSS para su procesamiento descriptivo e inferencial correspondiente, el cual se presentó mediante gráficos y tablas.

3.7 Aspectos éticos

Los principios éticos en la investigación científica deben estar siempre ligados a una actitud de respeto creíble hacia quienes participan voluntariamente en la búsqueda de la verdad, que es una meta fundamental del espíritu de investigación y de justicia física. Páucar et al., (2022) argumentó que es deber de todo investigador comportarse moral y éticamente y justificar su trabajo de investigación por sus acciones ante toda la comunidad científica.

La presente se llevó dentro del ámbito de confidencialidad, así como dentro del ámbito ético, dado que, la información recibida ha sido exclusivamente para la investigación. Además, la información ha sido referenciada de acuerdo con las pautas de APA en su séptima edición, evitando así cualquier plagio, teniendo finalmente en cuenta los cánones internos y el orden de títulos y clases.

El principio de beneficencia, aquel que participa en la investigación tiene el derecho de benefactor a reflexionar, concebir, experimentar y comprender el bienestar propio y ajeno (López y Zuleta, 2020)

El principio de autonomía, cada indagación conlleva una colaboración voluntaria, sin presiones de ningún tipo, y respeta la independencia de selección de todas las personas que son parte de la investigación (Mazo, 2011).

El principio de no-maleficencia, los encuestados tienen el derecho de no ser objeto de discriminación debido a su género, biología, etnia, estado de salud, etc. Por lo tanto, este principio garantiza la protección de todos los participantes en un estudio al requerir reciprocidad (Zerón, 2019).

El principio de justicia es el derecho a no ser excluido por razones de religión, creencia, cultura, preferencia sexual, ideología, etc. Solo este principio ampara a las personas involucradas en una investigación al solicitar reciprocidad (Castaño, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

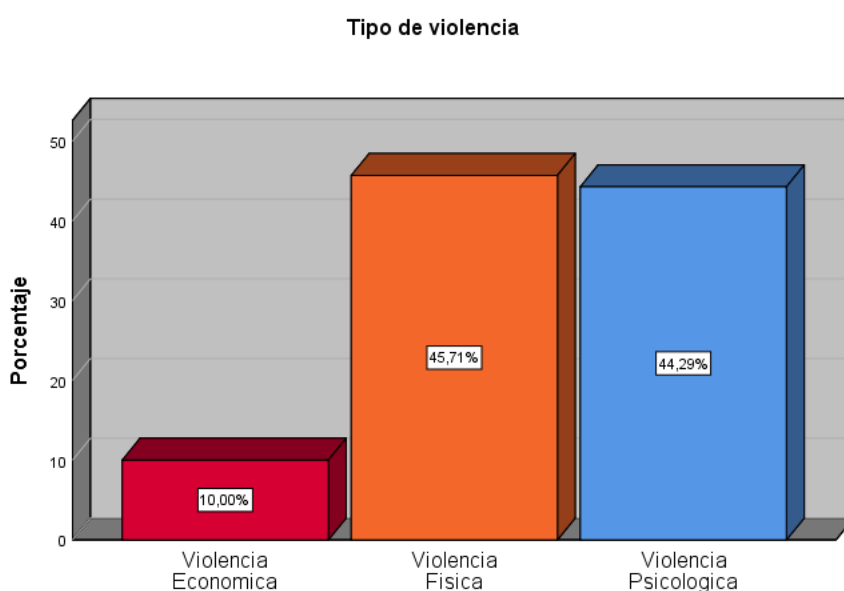
Tabla 2

Tipo de denuncias por violencia

	Frecuencia	Porcentaje
V. Económica	7	10,0
V. Física	32	45,7
V. Psicológica	31	44,3
Total	70	100,0

Figura 2

Cantidad de denuncias recibidas por violencia



En la tabla 2 y figura 2, se observa los tipos de violencia que se recibieron como denuncias, de acuerdo con el gráfico se aprecia que la violencia económica presenta un 10%, violencia física 45,7% y por último la violencia psicológica presenta un 44,3%. Se puede concluir que de parte de las denunciadas sufren más de violencia física ya que es el porcentaje con mayor número de denuncias recibieron en el primer trimestre del año.

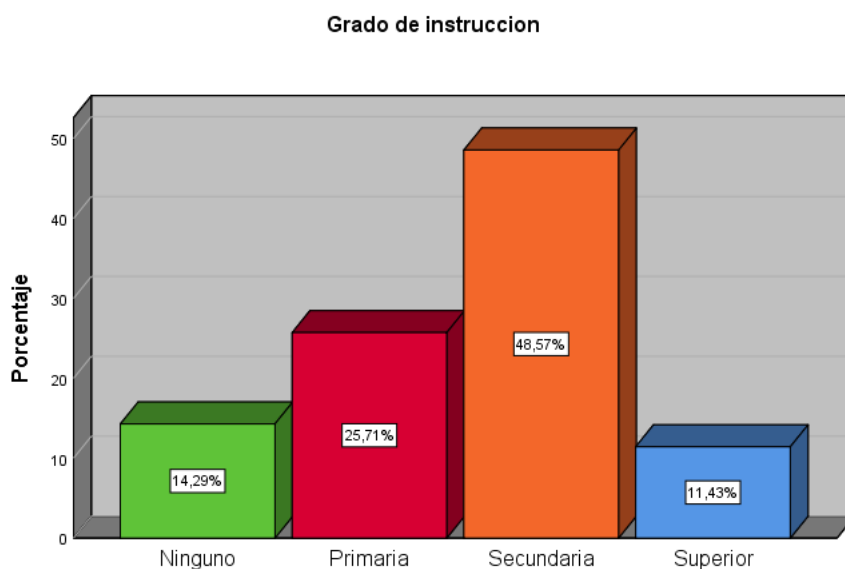
Tabla 3

Grado de instrucción de las mujeres denunciantes

	Frecuencia	Porcentaje	
	Ninguno	10	14,3
	Primaria	18	25,7
Válido	Secundaria	34	48,6
	Superior	8	11,4
	Total	70	100,0

Figura 3

Grado de instrucción de las mujeres denunciantes



En la tabla 3 y figura 3, se observa el grado académico de las mujeres denunciantes, el 14,3% no cuenta con ninguna formación académica, 25,7% el grado de primaria, 48,6% el grado de secundaria y, por último, 11,4% el grado superior. Se puede concluir que el grado con más relevancia es el de secundaria, el cual es el nivel de instrucción de las mujeres denunciantes en una comisaría de SJL.

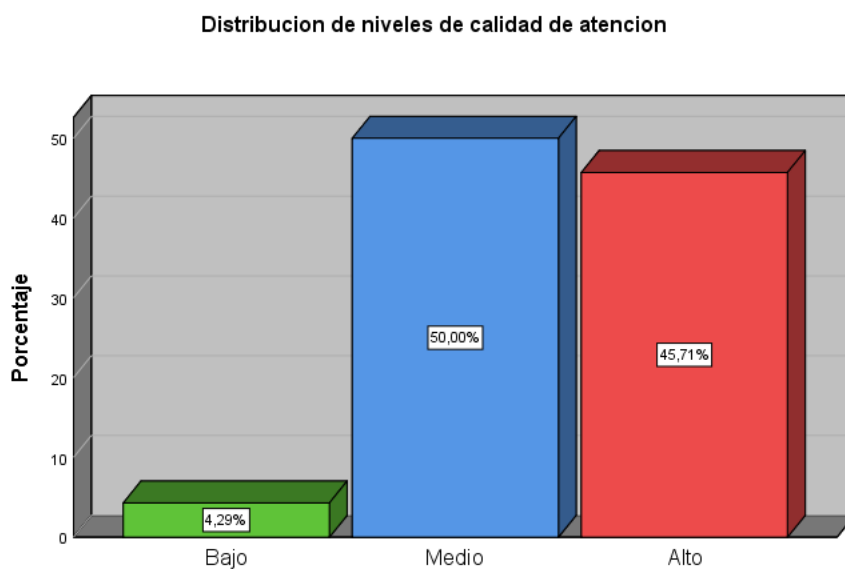
Tabla 4

Nivel de calidad de atención

Variable	Nivel	f	%
Calidad de atención	Bajo	3	4,3
	Medio	35	50,0
	Alto	32	45,7
	Total	70	100,0

Figura 4

Nivel de calidad de atención



En la tabla 4 y figura 4, se aprecia que en una comisaría de SJL, las mujeres víctimas de violencia familiar, el 45,7% perciben un nivel de calidad de atención alta, el 50,0% Medio y el 4,3% Bajo.

Variable 2: Satisfacción

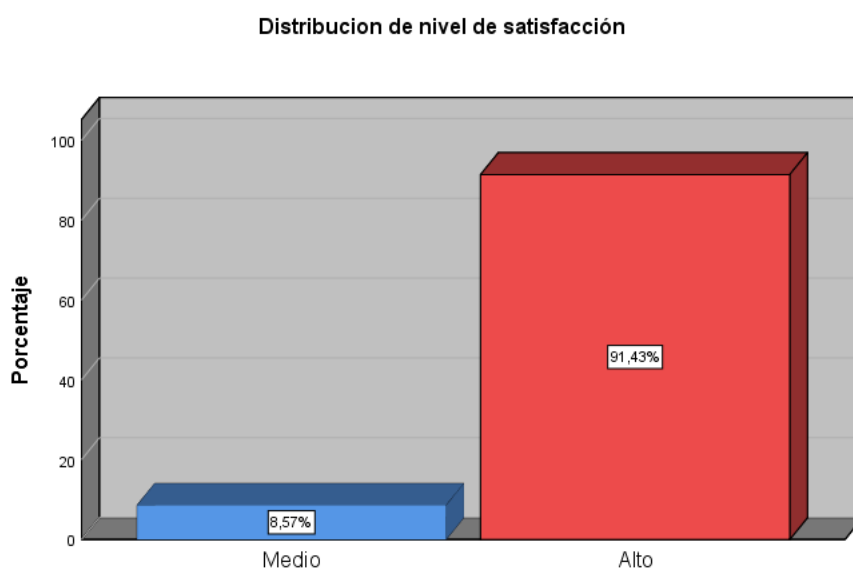
Tabla 5

Nivel de satisfacción en la atención

Variable	Nivel	f	%
Satisfacción	Bajo	0	0,0
	Medio	6	8,6
	Alto	64	91,4
	Total	70	100,0

Figura 5

Nivel de satisfacción en la atención



En la tabla 5 y figura 5, se aprecia que en una comisaría de SJL, las mujeres víctimas de violencia, el 8,6% perciben un nivel satisfacción medio, el 91,4% Alto. Por lo tanto, se concluye que el nivel se define como alto en cuanto a la satisfacción de las víctimas que formulan sus denuncias en una comisaría de SJL.

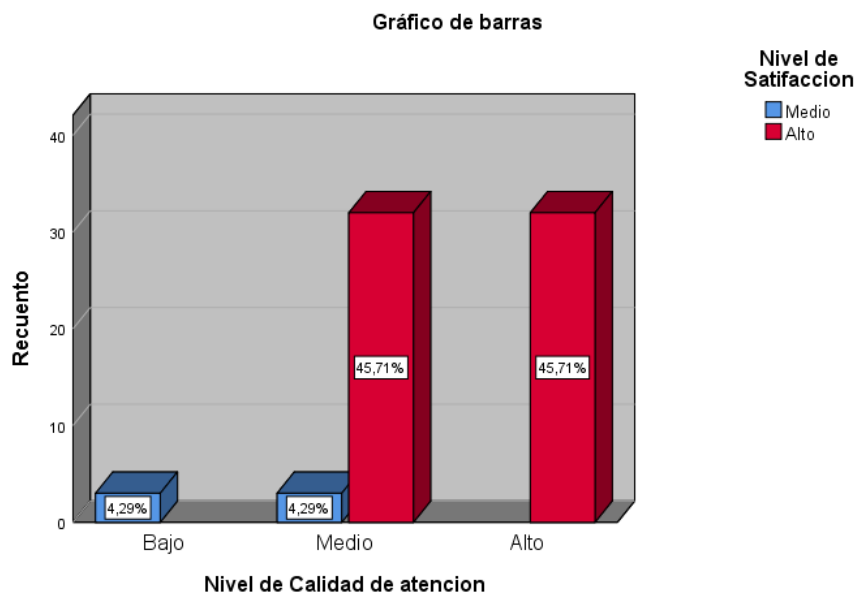
Tabla 6

Tabla cruzada del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción

		Nivel de Satisfacción		Total	
		Medio	Alto		
Nivel de Calidad de atención	Bajo	Recuento	3	0	3
		% del total	4,3%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	3	32	35
		% del total	4,3%	45,7%	50,0%
	Alto	Recuento	0	32	32
		% del total	0,0%	45,7%	45,7%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 6

Barras agrupadas del Nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción



Como se observa en la tabla 6 y figura 6, la calidad de atención en un nivel bajo, el 4,3% tiene un nivel de satisfacción mediano; por otro lado, en un nivel medio, el 45,7% considera a la satisfacción en un nivel alto y, por último, en un nivel alto, el 45,7% consideran a la satisfacción en alto.

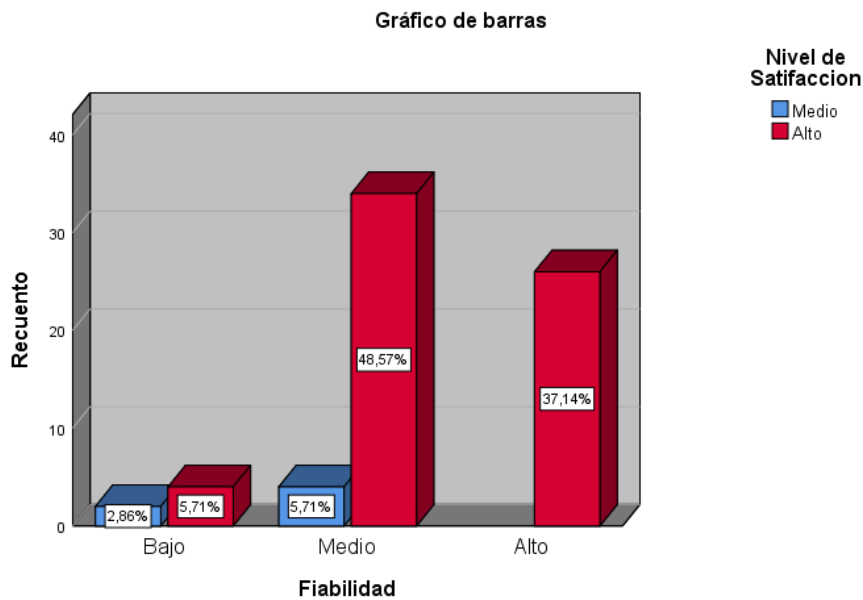
Tabla 7

Tabla cruzada del nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción

		Nivel de Satisfacción		Total	
		Medio	Alto		
Fiabilidad	Bajo	Recuento	2	4	6
		% del total	2,9%	5,7%	8,6%
	Medio	Recuento	4	34	38
		% del total	5,7%	48,6%	54,3%
	Alto	Recuento	0	26	26
		% del total	0,0%	37,1%	37,1%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 7

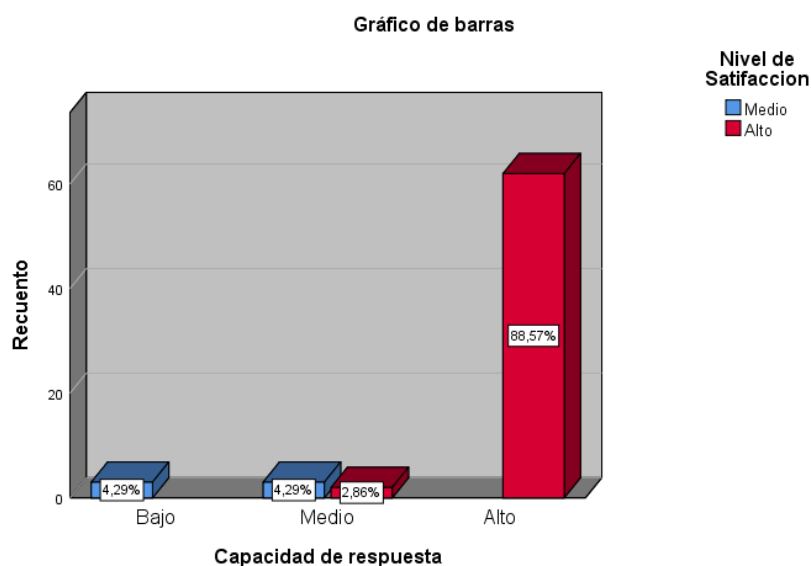
Barras agrupadas del nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción



Como se observa en la tabla 07 y figura 7, la fiabilidad con un nivel bajo presenta un 5,7% de satisfacción alto; por otro lado, la fiabilidad con un nivel mediano presenta un 48,8% de nivel de satisfacción medio y, por último, la fiabilidad alta presentó un 37,7% de nivel satisfacción alto.

Tabla 08*Tabla cruzada del nivel de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción*

			Nivel de Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Capacidad de respuesta	Bajo	Recuento	3	0	3
		% del total	4,3%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	3	2	5
		% del total	4,3%	2,9%	7,1%
	Alto	Recuento	0	62	62
		% del total	0,0%	88,6%	88,6%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 8*Barras agrupadas del nivel de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción*

Como se observa en la tabla 08 y figura 8, la capacidad de respuesta de nivel bajo presenta un 4,3% de satisfacción mediana; por otro lado, la capacidad de respuesta con nivel mediano presenta un 4,3% de satisfacción mediana y, por último, la capacidad de respuesta con un nivel alto presentó un 88,6% de satisfacción alta

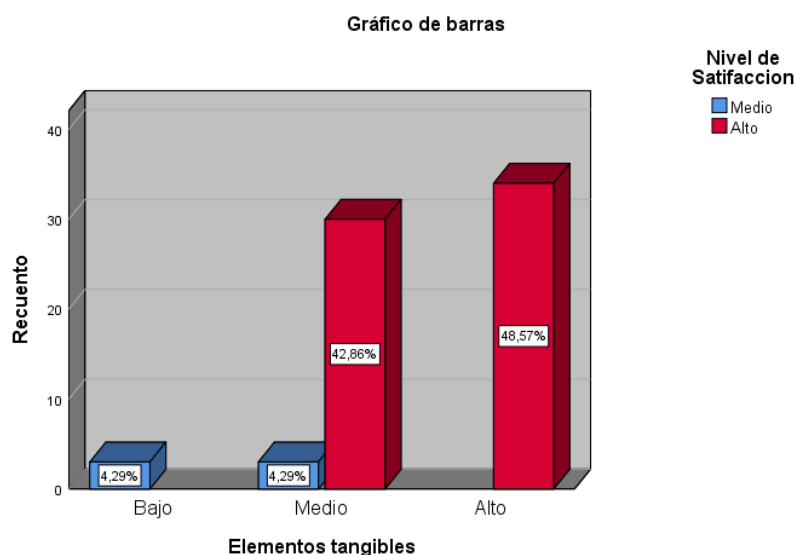
Tabla 09

Tabla cruzada del nivel de elementos tangibles y el nivel de satisfacción

			Nivel de Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Elementos tangibles	Bajo	Recuento	3	0	3
		% del total	4,3%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	3	30	33
		% del total	4,3%	42,9%	47,1%
	Alto	Recuento	0	34	34
		% del total	0,0%	48,6%	48,6%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 9

Barras agrupadas del nivel de elementos tangibles y el nivel de satisfacción



Como se observa en la tabla 09 y figura 9, los elementos tangibles de nivel bajo, presenta un 4,3% de satisfacción media; por otro lado, los elementos tangibles con un nivel mediano presentan un 42,9% de satisfacción alto y, por último, los elementos tangibles con un nivel alto presentaron un 48,8% de satisfacción alto.

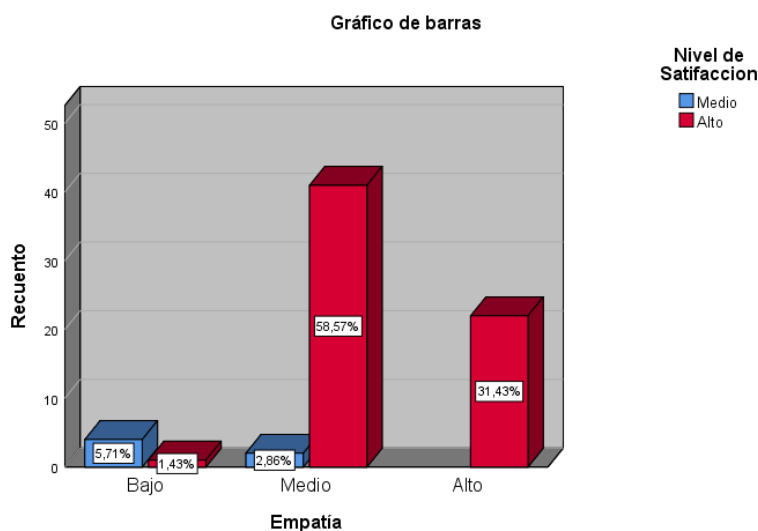
Tabla 10

Tabla cruzada del nivel de empatía y el nivel de satisfacción

			Nivel de Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Empatía	Bajo	Recuento	4	1	5
		% del total	5,7%	1,4%	7,1%
	Medio	Recuento	2	41	43
		% del total	2,9%	58,6%	61,4%
	Alto	Recuento	0	22	22
		% del total	0,0%	31,4%	31,4%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 10

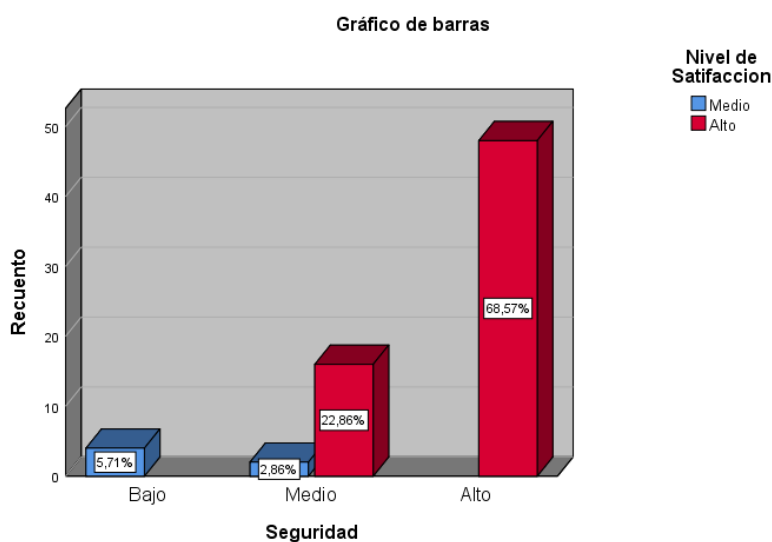
Barras agrupadas del nivel de empatía y el nivel de satisfacción



Como se observa en la tabla 10 y figura 10, la empatía con un nivel bajo presenta un 5,7% de satisfacción mediana; por otro lado, la empatía con nivel mediano presenta un 58,8% de satisfacción medio y, por último, la empatía con un nivel alto presenta un 31,4% de satisfacción alto.

Tabla 11*Tabla cruzada del nivel de seguridad y el nivel de satisfacción*

			Nivel de Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Seguridad	Bajo	Recuento	4	0	4
		% del total	5,7%	0,0%	5,7%
	Medio	Recuento	2	16	18
		% del total	2,9%	22,9%	25,7%
	Alto	Recuento	0	48	48
		% del total	0,0%	68,6%	68,6%
Total		Recuento	6	64	70
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Figura 11*Barras agrupadas del nivel de seguridad y el nivel de satisfacción*

Como se observa en la tabla 11 y figura 11, la seguridad tiene un nivel bajo que presenta un 5,7% de nivel de satisfacción mediana; por otro lado, la seguridad con nivel mediano presenta un 22,9% de satisfacción medio y, por último, la seguridad con un nivel alto presentó un 68,8% de satisfacción alto.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1V1 dimensión fiabilidad	,104	70	,056
D2V1 dimensión capacidad de respuesta	,227	70	,000
D3V1 dimensión elementos tangibles	,166	70	,000
D4V1 dimensión empatía	,267	70	,000
D5V1 dimensión seguridad	,197	70	,000
V1 (Variable calidad de atención)	,108	70	,043
V2 (Variable satisfacción)	,104	70	,057

La prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, indica que los datos de la variable calidad de atención, no presentan una distribución normal. Sin embargo, la variable satisfacción presenta una distribución normal. En ese sentido, al evidenciarse que una de las variables no cumple requisitos de normalidad, se determina que se utilizará la prueba no paramétrica por lo que se trabajará con Rho de Spearman.

4.3. Análisis inferencial

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 13*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción*

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,930**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 13, muestra una relación alta entre la calidad de atención y la satisfacción ($\rho=,930$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 14*Correlación entre dimensión de fiabilidad y la satisfacción*

			Fiabilidad
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 14, muestra una relación alta entre la fiabilidad y la satisfacción ($\rho=,771$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 15*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción*

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 15, muestra una relación alta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción ($\rho=,630$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 16*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción*

		Elementos tangibles	
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,689**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 16, muestra una relación alta entre los elementos tangibles y la satisfacción ($\rho=,689$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción

			Empatía
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 17, muestra una relación alta entre la empatía y la satisfacción ($\rho=,782$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción

			Seguridad
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	,713**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

De acuerdo con lo apreciado en la tabla 18, muestra una relación alta entre la empatía y la satisfacción ($\rho=,713$). Además, un nivel de significancia ($p=,000$).

V. DISCUSIÓN

Con el fin de demostrar la calidad de atención y satisfacción que brinda la comisaria 10 de octubre en cuanto a las denuncias que formulan las mujeres sobre la violencia familiar por ser un problema relacionado con este fenómeno. Como es sabido, se usó dos instrumentos para la evaluación de las variables; una encuesta para evaluar la calidad de atención (16 preguntas) y otra encuesta destinada a evaluar la satisfacción de los usuarios (17 preguntas). A continuación, se procede a realizar la discusión y análisis del objeto de investigación.

Según el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. Según los resultados obtenidos brindaron evidencia que apoyó objetivamente la validez de la relación propuesta; encontrándose una significancia inferior ($p < 0.05$), además de mostrar un grado de correlación alta entre las variables ($\rho = 0.930$). Estos resultados, se asemejan con el trabajo de Vásquez (2022), quien evidenció una relación directa entre el servicio de atención con la satisfacción (Somers es 0,728), lo que implica que, mientras más alto sea el nivel de la calidad de atención por ende la satisfacción del servicio dado será buena hacia los usuarios. Así también, se asemeja con el trabajo de García (2021), quien determinó la existencia de la relación de aquella calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud, cuyo resultado resalta que existe un nivel de correlación significativo y directo entre las variables antes mencionadas en ($r = 0,058$). Estos hallazgos, tiene un soporte teórico en lo planteado por Crosby (1998), el cual indicó que, la calidad de atención es aquella conformidad del servicio solicitado, el cual al ser atendidas por las instituciones de manera adecuada la persona podrá tener una satisfacción en cuanto a lo que esperó de la prestación del servicio. De la misma manera, Pontón (2009) resaltó que, es el mismo usuario quien determina de manera concreta dicha determinación de calidad. Sin embargo, para aquella determinación, corresponde que el usuario obtenga de los servicios las expectativas esperadas.

Con respecto al primer objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias

víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. De acuerdo a los resultados, del 100% de las mujeres encuestadas, el 48,8% perciben medianamente la fiabilidad, sin embargo, consideran el servicio altamente satisfactorio. Además, que la fiabilidad y la variable satisfacción presentan un nivel de significancia inferior ($p < 0.05$), mostrando su grado de correlación alta entre esta dimensión con la variable ($\rho = ,771$). Estos resultados, se asemejan con el trabajo de Asseo (2018) el cual determinó la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en una comisaría. De acuerdo con sus resultados del estudio, el valor entre esta dimensión con la variable es inferior ($p < .01$), además el grado de correlación de la fiabilidad con las dimensiones de la variable satisfacción es alta ($r = ,59$). Por lo tanto, mediante más fiable sea el servicio, por ende, las víctimas mostraron un nivel alto de satisfacción con respecto al servicio dado. Estos hallazgos, tiene un soporte teórico planteado por Zeithaml et al. (2009), quienes indican que, la fiabilidad es la habilidad de llevar a cabo el servicio prometido de forma confiable y exacta. Esto implica brindar servicio desde el principio tal como se espera, además de ser todos los aspectos que permiten al cliente notar las habilidades y conocimientos profesionales de la empresa. Así también, se tiene a Carrera et al. (2021), quienes señalan que, la fiabilidad se basa en eficacia, seguridad, comprensión de los compañeros, aptitudes de comunicación y generar seguridad, eficacia, que se brinde un servicio de calidad desde el principio, eficacia, repetición, realizar nuevamente el servicio las veces que sea necesario hasta que esté impecable.

Respecto al segundo objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. Según los resultados, el 88.6% indican que el nivel de capacidad de respuesta de la comisaria es alto, por ende, consideran un nivel alto de satisfacción en el servicio. Además, el nivel de significancia encontrado es inferior ($p < 0.05$), y la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción es alta ($\rho = ,630$). Estos resultados, están relacionados con el trabajo de Arias (2019), quien en su estudio determinó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes de un centro de salud, donde obtuvo como resultado que la capacidad de respuesta tiene un valor de significancia inferior ($p < 0.05$),

asimismo una correlación ($r=,320$), lo cual concluye que existe una relación baja, siendo directa y significativa. Toda vez que, los tiempos de espera que sean cortos y la disponibilidad de la atención de los servicios sean las 24 horas de esa manera genera resultados satisfactorios al usuario. Estos hallazgos, tiene un soporte teórico en lo planteado por Demuner et al (2018), quien afirma que las decisiones tomadas en función del saber adquirido y las destrezas desarrolladas permiten a una entidad comprender y obrar de manera eficiente. Se refiere a la potencia, rapidez y coordinación con que se ejecutan y revisan periódicamente las acciones. De la misma manera Huanca y Inga (2018) indica que, representa el compromiso proporcionar servicios en momentos específicos. Esto significa la disposición y/o disposición del empleado para prestar el servicio.

Respecto al tercer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. se obtuvo como resultado que las usuarias del presente estudio, el 48,8% indicaron que el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles de la comisaria es alto, de igual manera consideran un nivel alto de satisfacción en el servicio, encontrándose una significancia inferior al ($p<0.05$) y teniendo un grado de correlación alta ($\rho=,689$). Estos resultados, se asemejan con el trabajo de Silva et al. (2021), el cual identificó en su estudio la relación de la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción y la lealtad del cliente de una empresa comercial, obteniendo como resultado la existencia de una relación fuerte y positiva con la variable satisfacción del cliente, puesto que, la correlación fue ($r=0,910$). Estos hallazgos, tiene un soporte teórico en lo planteado por Lara (2022), quién señala que, se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales, donde la presencia de esto genera confianza en el usuario. Así también, Trujillo y Martínez (2009), se relaciona con los elementos visuales que los clientes reconocen dentro de su empresa resaltando las instalaciones y dispositivos. La estructura, equipamiento y tecnología utilizada para ofrecer el servicio y la cortesía y apariencia que causan una impresión positiva en el usuario.

Asimismo, en cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción

de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. Según los resultados, se obtuvo que las usuarias del presente estudio, el 58,8% percibieron que el nivel respecto a la empatía es mediano, sin embargo, consideran un nivel alto de satisfacción en el servicio. Además, encontrándose una significancia inferior al ($p < 0.05$), siendo su grado de correlación alta ($\rho = 0,782$). Estos resultados, se diferencia con lo evidenciado por Ramos et al (2020), donde mostró en su investigación que no existe relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción en pacientes de una clínica privada. Puesto que, el resultado arrojó una correlación ($Rho = 0,1159$), lo cual es una relación baja, además que, se obtuvo un valor mayor (0,078), se concluye que no hay relación significativa entre esta dimensión y la variable. Ahora bien, atendiendo al resultado obtenido en nuestra investigación, se tiene como soporte teórico en lo planteado por Muñoz y Chaves (2013), quienes indican que, la empatía incluye la capacidad de comprender a los demás y ponerse en su lugar a partir de lo observado, información verbal o información de memoria (tomando un punto de vista), y además una respuesta afectiva de compartir el propio experiencias emocionales. un estado que puede causar alegría, tristeza, miedo, ira o ansiedad. De la misma manera Fernández et al. (2008), consideran a la empatía como un conjunto de conceptos que engloban los procesos de ponerse en el lugar de otro y las respuestas emocionales y no emocionales que generan satisfacción al usuario en dicha atención.

Finalmente, el quinto objetivo específico se determinó la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este. Según los resultados que se obtuvo, el 68,8% percibieron que el nivel de percepción respecto a seguridad es alto, de la misma manera, consideran un nivel alto de satisfacción en el servicio. Además, encontrándose una significancia inferior al ($p < 0.05$), siendo su grado de correlación alta ($\rho = 0,713$). Estos resultados, se asemejan con el trabajo de Ramos et al. (2020), donde mostró en su investigación que existe relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción en pacientes de una clínica privada de Lima. El resultado arroja una correlación ($Rho = 0,097$), lo cual es una relación baja, sin embargo, es significativa ya que se obtuvo un valor inferior ($p < 0.05$). Se concluye hay relación entre esta dimensión y la variable.

Ahora bien, atendiendo al resultado obtenido en nuestra investigación, se tiene como soporte teórico en lo planteado por la Dependencia de Seguridad Humana (2001) afirman que, la protección de los derechos humanos y del estado es el objetivo para promover el mejoramiento de las libertades humanas y la capacitación de las personas, resguardando su seguridad y garantizando las libertades fundamentales, las cuales son cruciales como representación de la vida. De la misma manera Dávila (2015) indica que, es aquel conocimiento que cuenta los que prestan aquel servicio con la finalidad de generar confianza y credibilidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación con el objetivo general, se demostró que la calidad de atención tiene una relación directa ($\rho=,930$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

Segunda: En relación con el primer objetivo específico, se determinó que la dimensión fiabilidad tiene una relación directa ($\rho=,771$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico, se demostró que la dimensión capacidad de respuesta tiene relación directa ($\rho=,630$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

Cuarta: En relación con el tercer objetivo específico, se determinó que la dimensión elementos tangibles tienen una relación directa ($\rho=,689$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

Quinta: En cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó que la dimensión empatía tiene relación directa ($\rho=,782$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

Sexta: En cuanto al quinto objetivo, se demostró que la dimensión seguridad, tiene relación directa ($\rho=,713$) y significativa ($p<0.00$) con la variable satisfacción del usuario en una comisaría de Lima Este.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El Ministerio del Interior debería implementar un soporte virtual o físico a nivel de las dependencias policiales de Lima Este, a fin de que cada usuaria que interponga la una denuncia valore el servicio de atención que recibe del personal policial.

Segunda: Tomar como referencia los resultados de la investigación, para que puedan realizar capacitaciones sobre la excelencia del servicio y el índice de la satisfacción de las usuarias que interponen la denuncias en las comisarías.

Tercera: Realizar un plan de formación para el personal de atención que reciben denuncian de violencia familiar con el fin que mantengan sólidos conocimientos sobre el régimen jurídico de la violencia Contra la Mujer.

Cuarta: Sensibilizar al personal policial de las comisarías sobre el problema de la violencia familiar mediante un programa de cursos de concienciación.

Quinta: Establecer un mecanismo de seguimiento a las víctimas de violencia, para evitar el abandono del proceso manteniendo informada a la víctima sobre el proceso y su estado policial.

Sexta: A través del Ministerio del Interior, procurar que todas las Comisarías cuenten con psicólogos responsables y profesionales, especialistas en psicología clínica a fin de que coadyuven a la atención y brindar un soporte emocional a las víctimas afectadas por la violencia.

REFERENCIAS

- Aníbal, B. (2001). La Explicación como Producto Lógico o como Producto de la Praxis. *Cinta de Moebio*, 11. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/301339.pdf>
- Albrecht, k. (1983). *Organization Debvelopmen. a total systems approach to positive change any business organization*. Englewood: Cambridge. <https://dde.pondiuni.edu.in/files/StudyMaterials/MBA/MBA4Semester/HRM/1OrganizationalDevelopmentandChange.pdf>
- Alvarez Heredia, F. (2016). *Calidad y Auditoría en Salud*. In *Ecoe Ediciones*. <https://www.perlego.com/book/3279704/calidad-y-auditora-en-salud-pdf>
- Avellanada, D., & Bolaños, B. (2008). *Maestría en Gerencia de Servicios de Salud*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1201/1/CD-2042.pdf>
- Arias, L. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS CLÍNICAS DENTALES DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA*. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asseo, C. (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*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17639>
- Barusman, A., & Rulian, E. (2020). Customer satisfaction and retention and its impact on turism in hotel industry. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1), 117–126. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774581>
- Beattie, M., Murphy, D. J., Atherton, I., & Lauder, W. (2015). Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: A systematic review. *Systematic Reviews*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s13643-015-0089-0>

- Bermúdez, D. (2019). Una mirada al cartel. *Cuadernos Del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, 93, 35–44. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi93.3848>
- Cabello, E. (2015). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96. <https://doi.org/10.20453/rmh.v12i3.2391>
- Contraloría. (n.d.). *Atención de denuncias ciudadanas* (Vol. 1). https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Directriz_Atencion_Denuncias_Ciudadanas_por_el_Sistema_Nacional_Control_bn.pdf
- Codina, A., & Rivera, A. (2001). Hacia una instrucción basada en la resolución de problemas: los términos problema, solución y resolución. In *Iniciación a la investigación en didáctica de la matemática. Homenaje al profesor Mauricio Castro* (Departamen). <https://www.uv.es/Angel.Gutierrez/aprenggeom/archivos2/homenaje/08CodinaA.PDF>
- Dávila, L. (2004). *Conceptos y enfoques de seguridad*. <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>
- Defensoría del pueblo. (2013). *guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Guia-IMPRESA-2.pdf>
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53–2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Dependencia de Seguridad Humana. (2001). *TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA SEGURIDAD HUMANA Aplicación del concepto de seguridad humana y el Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad de los Seres Humanos*. https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDHSeguridad/12_2010/97c70a6a-82ff-409c-a1de-438406607896.pdf

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Falcone, D. (2005). La absolución en el procedimiento abreviado. *Valparaíso*, 1, 363–378. <https://www.redalyc.org/pdf/1736/173619921020.pdf>
- Fernández, I., López, B., & Márquez, M. (2008). EMPATÍA: MEDIDAS, TEORÍAS Y APLICACIONES EN REVISIÓN. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 24(2), 284–298. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831>
- García, F. (2012). Conceptos sobre innovación. Contribución al análisis PEST (Política, Economía, Sociedad, Tecnología). *Asociación Colombiana de Facultad de Ingeniería*, 12(4), 57. https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf
- González, M., Río, C., & Domínguez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, 13, 10–19. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1317365.pdf>
- Huanca, L., & Inga, A. (2018). *Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Cliente Del Área De Procesos Operativos, Agencia El Tambo - BCP - 2017* [Universidad Peruana Los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3863/T037_45223618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, M. (2022). Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4675>
- Lavilla, L. (2011). La Evaluación. *Pedagogía Magna*, 303–310. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629230>
- Lara, R. (2002). La Gestión De La Calidad En Los Servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19, 0. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

- Loza, C. (2013). Sobre las conclusiones de la fiabilidad del Índice Internacional de Función Eréctil, *Comentarios de los autores. Journal of the Stat Assoc*, 24(453), 210–219. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3credit1.pdf>
- López, E., Cabrera, Y., López, E., & Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3), 437–463. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180061648012>
- Mateo, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social*, 9, 163–184. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209932>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Malpartida, N. (2017). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba–Ancash-2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29634>
- Madrigal, N., & Magaña, R. (2016). El valor del respeto, la amabilidad y la tolerancia en el adolescente. In *Universidad Pedagógica Nacional* (Vol. 147, Issue March). <http://200.23.113.51/pdf/33994.pdf>
- Márquez, L., & Useche, L. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo*. XLIV(1), 1–20. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1187/1121>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones De La Satisfacción De Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante El Análisis De Factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

- MINSALUD. (2014). *Seguridad del paciente y la atención segura*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
- Moreno, J., & Jaramillo, J. (2012). Valor Percibido por el Cliente (VPC), como una herramienta para el análisis competitivo. *AD-Minister*, 6, 96–113. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245006.pdf>
- Monroy, M. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 1–23. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Muñoz, A., & Chaves, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis—Institución Universitaria de Envigado*, 16, 123–143. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>
- Murcia, J. (2018). Conceptos De Espacio, Territorio Y Ambiente De Un Grupo De Estudiantes De Enfermería De Colombia Y Peru Y La Relacion Que Encuentran Con El Cuidado De Enfermería Comunitaria [Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.]. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. [https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/901/Investigacion Espacio Territorio y Ambiente.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/901/Investigacion%20Espacio%20Territorio%20y%20Ambiente.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 digital Publisher CEIT*, 3(5), 191–204. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Omonte, L. (2016). Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2-Tarapoto –San Martín –2014. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30538>
- Oficina internacional. (2005). Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos. *International Labour Organization*. https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_evento/recomendacion.pdf

- Peralta, J. (2006). Rol de las Expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista de Filosofía y Psicología - Redalyc*, 1, 1–21. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>
- Peña, N. (1981). El valor percibido y la confianza como antecedentes de la intención de compra online: el caso colombiano. *Indian Journal of Hospital Pharmacy*, 18(1), 17–20. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a03.pdf>
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). FIABILIDAD Y VALIDEZ. *Papeles Del Psicólogo*, 31, 67–74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
- Quéinnec, Y. (2007). Horario. *Laboreal*, 3(2), 0–4. <https://doi.org/10.4000/laboreal.12690>
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Sanz, S., & Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. *Teoría y Praxis*, 6, 31–56. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145109003.pdf>
- Sánchez, T. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes*, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
- Sindicato, E. (2018). *Procedimiento para la gestión de denuncias*. <http://sinersa-peru.com/wp-content/uploads/2019/09/Procedimiento-para-la-Gestion-de-Denuncias-SINERSA.pdf>
- Silva, J., Macías, B., Tell, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso

- de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suprenant, C. G. (1982). *An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction*. *Journal of Marketing Research*.
- Toro, J. (2021). *Relacion entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de Lima Metropolitana* [Universidad Cayetano Heredia].
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9556>
- Trujillo León, A., & Vera Martínez, J. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 8 (13), 59-67.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>
- Velásquez, L., Ruíz, N., Trejo, A., & Sotelom Julio. (2006). La satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención en el Instituto Nacional deNeurología y Neurocirugía. *Arch Neurocien (Mex)*, 11(3), 177–184.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane063f.pdf>
- Villalta, A., Garrido, C., & San Martin, J. (2022). Criterios éticos para revisar investigaciones en Ciencias Sociales. Sistematización de una experiencia. *Metodología de Ciencias Sociales*, 145–167. <https://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/33739/25199>
- Webb, N., Shavelson, R., & Haertel, E. (2006). Reliability Coefficients and Generalizability Theory. *Handbook of Statistics*, 26, 81–124.
[https://doi.org/10.1016/S0169-7161\(06\)26004-8](https://doi.org/10.1016/S0169-7161(06)26004-8)
- Yáñez, R., Ahumada, L., & Cova, F. (2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Universitas Psychologica*, 5, nú, 9–20. <http://www.redalyc.org/pdf/647/64750102.pdf>
- Zubiri, X. (1976). El concepto descriptivo del tiempo. *Revista de Hispanismo Filológico*, 13, 164. <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Zubiri/tiempo.pdf>

ANEXOS

ANEXO A:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable : Calidad de atención	La calidad de atención, como aquella conformidad del servicio solicitado, siendo estas que deben ser atendidas por las instituciones de manera adecuada en base a los requerimientos del usuario, toda vez que, con ello la persona podrá tener una satisfacción en cuanto a lo que esperó de la prestación del servicio (Matsumoto, 2014).	Medidas adoptadas para los usuarios de los servicios prestados por el personal del establecimiento. Evaluar usando ítems del Cuestionario de Calidad de Atención.	Fiabilidad	Seguimiento y estado de denuncia	Ordinal De menor puntaje (1) a mayor (7)
				Horario de llegada	
				Información de manera clara	
			Capacidad de respuesta	Tramitación de denuncia	
				Absolución de consultas	
				Orientación de la solución	
			Elementos tangibles	Procedimiento luego de denuncia	
				Ambientes	
				Carteles y letreros	
			Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	
				Interés en solución de problema	
				Explicación brindada	
Seguridad	Comprensión de la explicación				
	Evaluación y análisis minucioso				
	Respeto de la privacidad				
				Tiempo para responder preguntas	

ANEXO B:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable: Satisfacción	Se puede definir como un precio posterior al consumo y/o posterior al uso, que puede variar de una transacción a otra. Siempre está relacionado con lo que se desea y se espera de él. La satisfacción, en la economía general, proporciona tres beneficios básicos: los clientes generalmente satisfechos regresan, comunican sus experiencias positivas a los demás e ignora a la competencia. (Mejía y Manrique, 2011).	La percepción del servicio por parte del usuario en comparación con las expectativas originales del usuario, expresadas en términos de encuestas de satisfacción.	Calidad funcional percibida	servicio esperado	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				expectativas y necesidades	
				Seguridad de realizar consultas	
			Calidad técnica percibida	Servicio satisfactorio	
				Recepción de denuncias	
				Calidad de servicio	
			Valor técnico percibido	Expectativas satisfechas	
				Confianza	
				Servicios prestados	
			Confianza	Preferencia del servicio	
				Servicios recibidos	
				Recomendación	
				Innovación y visión del futuro	
			Expectativas	Necesidades de las usuarias	
				Servicio adaptado a necesidades	
Explicaciones e informaciones					
				Conocimientos sobre los servicios	

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.																																																																								
AUTOR: Kennedy Jhon Fernandez Tello																																																																								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																																					
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	Variable 1: Calidad de atención																																																																					
<p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Variable 1: Calidad de atención</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Seguimiento y estado de denuncia</td> <td rowspan="3">1,2,3</td> <td rowspan="14">Escala de Likert del 1 al 7, siendo 1 la más baja y 7 la más alta.</td> </tr> <tr> <td>Horario de llegada</td> </tr> <tr> <td>Información de manera clara</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td>Tramitación de denuncia</td> <td rowspan="3">4,5,6</td> </tr> <tr> <td>Absolución de consultas</td> </tr> <tr> <td>Orientación de la solución</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Elementos tangibles</td> <td>Procedimiento luego de denuncia</td> <td rowspan="3">7,8,9</td> </tr> <tr> <td>Ambientes</td> </tr> <tr> <td>Carteles y letreros</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Empatía</td> <td>Amabilidad, respeto y paciencia</td> <td rowspan="4">10,11 ,12,13</td> </tr> <tr> <td>Interés en solución de problema</td> </tr> <tr> <td>Explicación brindada</td> </tr> <tr> <td>Comprensión de la explicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Evaluación y análisis minucioso</td> <td rowspan="3">14,15 ,16</td> </tr> <tr> <td>Respeto de la privacidad</td> </tr> <tr> <td>Tiempo para responder preguntas</td> </tr> <tr> <th colspan="4">Variable 2: Satisfacción</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad funcional percibida</td> <td>servicio esperado</td> <td rowspan="4">1,2,3,4</td> <td rowspan="14">Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.</td> </tr> <tr> <td>expectativas y necesidades</td> </tr> <tr> <td>Seguridad de realizar consultas</td> </tr> <tr> <td>Servicio satisfactorio</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad técnica percibida</td> <td>Recepción de denuncias</td> <td rowspan="3">5,6,7</td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td>Expectativas satisfechas</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Valor técnico percibido</td> <td>Confianza</td> <td rowspan="3">8,9,10</td> </tr> <tr> <td>Servicios prestados</td> </tr> <tr> <td>Preferencia del servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Confianza</td> <td>Servicios recibidos</td> <td rowspan="4">11,12 ,13,14</td> </tr> <tr> <td>Recomendación</td> </tr> <tr> <td>Innovación y visión del futuro</td> </tr> <tr> <td>Necesidades de las usuarias</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> <td>Servicio adaptado a necesidades</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1: Calidad de atención				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Fiabilidad	Seguimiento y estado de denuncia	1,2,3	Escala de Likert del 1 al 7, siendo 1 la más baja y 7 la más alta.	Horario de llegada	Información de manera clara	Capacidad de respuesta	Tramitación de denuncia	4,5,6	Absolución de consultas	Orientación de la solución	Elementos tangibles	Procedimiento luego de denuncia	7,8,9	Ambientes	Carteles y letreros	Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	10,11 ,12,13	Interés en solución de problema	Explicación brindada	Comprensión de la explicación	Seguridad	Evaluación y análisis minucioso	14,15 ,16	Respeto de la privacidad	Tiempo para responder preguntas	Variable 2: Satisfacción				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Calidad funcional percibida	servicio esperado	1,2,3,4	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.	expectativas y necesidades	Seguridad de realizar consultas	Servicio satisfactorio	Calidad técnica percibida	Recepción de denuncias	5,6,7	Calidad de servicio	Expectativas satisfechas	Valor técnico percibido	Confianza	8,9,10	Servicios prestados	Preferencia del servicio	Confianza	Servicios recibidos	11,12 ,13,14	Recomendación	Innovación y visión del futuro	Necesidades de las usuarias	Expectativas	Servicio adaptado a necesidades	
			Variable 1: Calidad de atención																																																																					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																																																																		
			Fiabilidad	Seguimiento y estado de denuncia	1,2,3	Escala de Likert del 1 al 7, siendo 1 la más baja y 7 la más alta.																																																																		
				Horario de llegada																																																																				
				Información de manera clara																																																																				
			Capacidad de respuesta	Tramitación de denuncia	4,5,6																																																																			
				Absolución de consultas																																																																				
				Orientación de la solución																																																																				
			Elementos tangibles	Procedimiento luego de denuncia	7,8,9																																																																			
				Ambientes																																																																				
				Carteles y letreros																																																																				
			Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	10,11 ,12,13																																																																			
				Interés en solución de problema																																																																				
Explicación brindada																																																																								
Comprensión de la explicación																																																																								
Seguridad	Evaluación y análisis minucioso	14,15 ,16																																																																						
	Respeto de la privacidad																																																																							
	Tiempo para responder preguntas																																																																							
Variable 2: Satisfacción																																																																								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																																																																					
Calidad funcional percibida	servicio esperado	1,2,3,4	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.																																																																					
	expectativas y necesidades																																																																							
	Seguridad de realizar consultas																																																																							
	Servicio satisfactorio																																																																							
Calidad técnica percibida	Recepción de denuncias	5,6,7																																																																						
	Calidad de servicio																																																																							
	Expectativas satisfechas																																																																							
Valor técnico percibido	Confianza	8,9,10																																																																						
	Servicios prestados																																																																							
	Preferencia del servicio																																																																							
Confianza	Servicios recibidos	11,12 ,13,14																																																																						
	Recomendación																																																																							
	Innovación y visión del futuro																																																																							
	Necesidades de las usuarias																																																																							
Expectativas	Servicio adaptado a necesidades																																																																							

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.			Explicaciones e informaciones Conocimientos sobre los servicios	15,16 ,17	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
TIPO: BASICA DISEÑO: CORRELACIONAL MÉTODO: DEDUCTIVO ENFOQUE: CUANTITATIVO DISEÑO: NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL	POBLACIÓN: USUARIAS ATENDIDAS EN UNA COMISARIA DE LIMA ESTE TIPO DE MUESTRA NO PROBABILISTICA TAMAÑO DE MUESTRA: UNA PARTE DE LA POBLACION DE USUARIAS ATENDIDAS EN UNA COMISARIA DE LIMA ESTE	Variable 1 : Calidad de atención Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVICE QUALITY SERVQUAL Autor: Parasuraman Valerie, Zeithaml, Parasumaran y Leanard Año: 1988 Monitoreo: SI Ámbito de Aplicación: Salud Forma de Administración: Variable 2: Satisfacción Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Satisfacción Autor: Mejía y Marnrique Año: 2011 Monitoreo : SI Ámbito de Aplicación: Comisaria de 10 de octubre	DESCRIPTIVA INFERENCIAL Prueba hipótesis Nivel de Significación: Rho spearman			

ANEXO D: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Calidad de atención

Edad:

Fecha:

Estado Civil:

Grado de instrucción:

INSTRUCCIONES:

A continuación, marca en el recuadro la opción según la importancia que atribuyas al enunciado donde 1 (Menor importancia) y 7 (mayor importancia).

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal de la comisaria mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia							
2	La consulta se realizó respetando el horario de llegada							
3	El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima							
4	La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida							
5	La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil							
6	La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta							
7	El área encargada de recepcionar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia							
8	Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos							
9	Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias							
10	El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad							
11	El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar							
12	Usted comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención							
13	Usted comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir							
14	El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar							
15	El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención							
16	El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas							

Cuestionario de satisfacción

INSTRUCCIONES:

A continuación, se te presenta una relación de preguntas que deben ser respondidas según las opciones que se le muestra:

Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted.

Las siguientes preguntas, siendo:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 =A veces

4 =Casi siempre

5 = Siempre

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	En esta comisaria se le brindo el servicio esperado					
2	El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios					
3	Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria					
4	Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a otras comisarias					
5	Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias					
6	El servicio brindado es de calidad					
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados en esta comisaria					
8	Ud. tiene confianza en esta comisaria					
9	Le ocurre problemas o inconvenientes con los servicios prestados					
10	Después de la atención brindada, y ante una nueva denuncia, usted prefiere los servicios de esta comisaria					
11	Luego de la atención ante su denuncia, los servicios recibidos por parte de la comisaria generan en usted satisfacción					
12	Usted recomendaría esta comisaría a otras personas					
13	Los servicios brindados en esta comisaria se realizaron con ideas innovadoras y pueda hacer que usted a futuro retome el servicio.					
14	Esta comisaria se preocupa por las denuncias emitidas por las usuarias					
15	El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuaria					
16	El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones e informaciones sobre su denuncia					
17	El personal de la comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados para recibir su denuncia en ámbito de violencia					

ANEXO E

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Investigador: Fernandez Tello, Kenedy Jhon

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa posgrado, de la Universidad César Vallejo del Campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de la comisaria 10 de octubre

Describir el impacto del problema de la investigación.

La situación de violencia contra la mujer, estas son en gran mayoría atendidas en las entidades policiales, quienes se encuentran en la obligatoriedad de brindar una calidad de atención a las usuarias, sin embargo, al no brindarse una adecuada calidad de atención, genera un problema de insatisfacción en aquellas personas que acuden en calidad de usuario a fin de que se brinde el servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023”
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en la institución de la comisaria 10 de octubre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

ANEXO F:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Ciencias Sociales; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala Calidad de atención
Autor(es)	Matsumoto, R.
Procedencia:	Bolivia, 2014
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	adultos
Significación:	El instrumento está compuesto de cinco dimensiones y sus correspondientes subescalas: 1. Fiabilidad; Subescalas (a) Estado de denuncia (ES) (b) Horario (HO) (c) información (IN); 2. Capacidad de respuesta; Subescalas: (a) tramitación (TR), (b) absolución (AB), (c) Orientación (OR); 3. Elementos tangibles; Subescalas: (a) Procedimiento (PR), (b) Ambientes (AM), (c) Carteles y letreros (CL); 4. empatía; Subescala: (a) Amabilidad (AB), (b) Interés (IT), (c) Explicación (EX), (d) Comprensión (CO); 5. Seguridad: (a) Evaluación (EV), (b) Respeto (RE), (c) Tiempo (TI). Cuenta con 16 ítems, con siete opciones de respuestas: el cual el 1 será la respuesta con menor importancia y el 7 con mayor importancia.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión	Subescala	Definición	
<p>Calidad de atención: es entendida como aquel grado de conexión que se tiene entre la expectativa que toda persona desea obtener, con aquella relación de su necesidad. Así como, la celeridad en la intervención que busca un mayor beneficio al usuario, o también comprendida como aquella gratificación positiva que se obtiene del servicio prestado (Matsumoto, 2014).</p>	<p>Fiabilidad: Entendida como aquella prestación cuidadosa que realiza la institución, en base a que la ejecución y entrega de lo ofrecido sea en base lo solicitado por la persona (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).</p>	Estado de denuncia (ES)	Es una declaración hecha a una autoridad policial sobre la realización de determinadas actividades que pueden ser constitutivas de delito y pueden ser motivo de un proceso penal. (Defensoría del pueblo, 2013)	
		Horario de llegada (HO)	Por tanto, el tiempo de trabajo no es singular, sino plural: la situación del tiempo de trabajo, Por un lado, los trabajadores en situaciones de conflicto deben ser detenidos, A través de sus actividades laborales, por otro lado, en términos de salud física y mental. y la sociedad Según esta doble visión, en el caso del horario atípico Es principalmente ilustrativo. (Quéinnec, 2007)	
		información de manera clara (IN)	La comprensión es la percepción del significado existencial de una situación o fenómeno, mientras que la interpretación es el posicionamiento de un objeto o evento entre su origen o modo de producción, sus partes o componentes, su composición, utilidad y finalidad. (Bar, 2001)	
		<p>Capacidad de respuesta: se refiere a las acciones tomadas en base en el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas que permiten a una organización comprender y actuar con eficacia. Se refiere a la potencia, rapidez y coordinación con que se ejecutan y revisan periódicamente las acciones. (Demuner, Becerril y Ibarra, 2018).</p>	Tramitación de denuncia (TR)	De acuerdo con lo establecido en la nueva Ley de Procedimiento Penal, el proceso penal comienza oficialmente en el momento en que el Ministerio Público resuelve sobre el inicio de la responsabilidad penal e inicia formalmente el proceso judicial, el cual comprende tres etapas: instrucción previa al juicio, etapa intermedia y juicio. (Defensoría del pueblo, et al. 2013)
			Absolución de consultas (AB)	Como en todo caso penal, se pueden considerar dos razones exculpatorias. Por un lado, existen diferentes clasificaciones jurídicas de los hechos, es decir, hechos que los fiscales consideran delitos. (Falcone, 2005)
			Orientación de la solución (OR)	El concepto de solución implica validez y debe sustentarse en una hipótesis utilizando un número limitado de pasos o conclusiones. (Codina y Rivera, 2001)
<p>Elementos tangibles: Entendida que aquella atención deberá realizarse por aquella persona físicas, en instalaciones adecuadas de infraestructura, y con los equipos necesarios</p>	Procedimiento luego de denuncia (PR)	Será responsable de ejecutar este proceso, incluyendo la recepción, investigación y procesamiento de denuncias en coordinación con Recursos Humanos y Controles Internos. (Sindicato energético, 2018)		
	Ambientes (AM)	El ambiente es el entorno en el que viven una o más personas. (Murcia, 2018)		

	(Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).	Carteles y letreros (CA)	Los carteles deben definirse en términos que puedan leerse efectivamente a distancia, por lo que la tipografía debe ser clara y estar escalada al tamaño adecuado. Asimismo, su lenguaje gráfico deberá ser adecuado al contenido y contexto en el que se realice. (Bermúdez, 2019)
	Empatía: Consiste en que, las atenciones que se brindan a los usuarios se realizan mediante un servicio detallada y personalizado al requerimiento del usuario. Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).	Amabilidad, respeto y paciencia (AM)	El concepto de una solución implica validez y debe estar respaldado por suposiciones utilizando un número limitado de pasos o conclusiones. (Madrigal y Mañana, 2016)
		Interés en solución de problema (IT)	Se puede definir como la inclinación de un sujeto hacia ciertas cosas, objetos, hechos o acontecimientos para que le interesen, y en su construcción intervienen factores afectivos, actitudinales y cognitivos. (Soriano, 2001)
		Explicación brindada (EX)	La interpretación es un proceso abstracto de razonamiento lógico basado en datos objetivos, según relaciones causales materiales o formales, y adaptación a estructuras o patrones. (Bar, 2001)
		Comprensión de la explicación (CO)	Comprender significa comprender los aspectos psicológicos de las personas refiriéndose a sus aspectos espirituales; la comprensión es una situación empática a través de la cual el sujeto imagina cómo se viven determinadas situaciones o cómo se representan acontecimientos en los que una persona es protagonista. (Bar, 2001)
	Seguridad: Compreendida como aquel conocimiento que cuenta los que prestan aquel servicio con la finalidad de generar confianza y credibilidad. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).	Evaluación y análisis minucioso (EV)	reflexión crítica sobre todos los momentos y Factores que intervienen en el proceso de aprendizaje para determinar lo que puede, es o ha sido el resultado de este. (Lavilla, 2011)
		Respeto a la privacidad (RE)	Tiene sus raíces en el derecho internacional. Se basa en los conceptos fundamentales del honor y la dignidad individuales y la libertad de expresión, pensamiento, opinión y asociación, y cuenta con el respaldo de los principales sistemas de derechos humanos del mundo. (Organización de los estados americanos, 2022)
		Tiempo para responder preguntas (TI)	Lo más importante es que el tiempo es secuencial. ¿Qué significa? Desde un punto de vista puramente intuitivo y cualitativo, desde la antigüedad, la continuidad se ha descrito a menudo como dos cantidades que forman un continuo donde el punto final de una cantidad es el mismo que el punto final inicial de la otra cantidad. (Zubiri, 1976)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de denuncia (ES)	1. El personal de la comisaria mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia	4	4	4	
Horario de llegada (HO)	2. La consulta se realizó respetando el horario de llegada	4	4	4	
Información de manera clara (IN)	3. El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Capacidad de respuesta**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
tramitación de denuncia (TR)	4. ¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?	4	4	4	
absolución de consultas (AB)	5. ¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?	4	4	4	
Orientación de la solución (OR)	6. ¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Elementos tangibles**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento luego de denuncia (PR)	7. El área encargada de recepcionar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia	4	4	4	

Ambientes (AM)	8. Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos	4	4	4	
Carteles y letreros (CA)	9. Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **empatía**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad, respeto y paciencia (AM)	10. El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad	4	4	4	
Interés en solución de problema (IT)	11. El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar	4	4	4	
Explicación brindada (EX)	12. Usted comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención	4	4	4	
Compresión de la explicación (CO)	13. Usted comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad, respeto y paciencia (AM)	10. El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad	4	4	4	
Interés en solución de problema (IT)	11. El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar	4	4	4	
Explicación brindada (EX)	12. Usted comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención	4	4	4	
Compresión de la explicación (CO)	13. Usted comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir	4	4	4	

- Quinta dimensión: **seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación y análisis minucioso (EV)	14. El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar	4	4	4	
Respeto a la privacidad (RE)	15. El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención	4	4	4	
Tiempo para responder preguntas (TI)	16. El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas	4	4	4	



FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

6. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala satisfacción del usuario
Autor(es)	Mejías y Manrique
Procedencia:	Cuba, 2011
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	adultos
Significación:	El instrumento está compuesto de cinco dimensiones y sus correspondientes subescalas: 1. Calidad funcional percibida; Subescalas (a) Servicio prestado (SE), (b) Expectativas y necesidades (EN), (c) Seguridad de realizar consultas (SG), (d) Servicio satisfactorio (SV); 2. Calidad técnica percibida; Subescalas: (a) recepción de denuncias (RE), (b) Calidad de servicio (CA), (c) Expectativas satisfechas (EX); 3. Valor técnico percibido; Subescalas: (a) Confianza (CO), (b) Servicios prestados (SP), (c) Preferencia del servicio (PR); 4. confianza; Subescala: (a) Servicios recibidos (SR), (b) recomendación (R), (c) innovación y visión del futuro (IN), (d) Necesidades de las usuarias (NE); 5. Expectativas: (a) Servicio adaptado a necesidades (SA), (b) Explicaciones e informaciones (EI), (c) Conocimientos sobre los servicios (CS). Cuenta con 17 ítems, con cinco opciones de respuestas: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 =A veces, 4 =Casi siempre, 5 = Siempre

7. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión	Subescala	Definición	
<p>Satisfacción: la idea de satisfacción del usuario versará sobre dos elementos: expectativas ("lo que se espera obtener"), rendimiento percibido (rendimiento que el cliente considera obtenido) y niveles de satisfacción (juicio de valor final tras comparar los parámetros anteriores: insatisfacción (las expectativas superan el rendimiento percibido; asociado con "servicio deficiente", satisfacción las expectativas coinciden con el rendimiento percibido; asociado con "buen servicio") y satisfacción (Mejías y Manrique, 2011).</p>	<p>Calidad funcional percibida: la calidad se centra en el desempeño técnicamente correcto que conduce a resultados aceptables. Todo depende del soporte físico, los recursos materiales y la organización interna. llamando a esto la dimensión lo que obtiene el consumidor. (Duque, 2005).</p>	Servicio prestado (SE)	Es todo acto o beneficio que una parte da a otra; son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada. Su producción puede involucrar o no un producto físico. (Duque, 2005)	
		Expectativas y necesidades (EN),	La calidad del servicio es la percepción que tiene el usuario de la coincidencia entre el rendimiento y las expectativas de la experiencia del servicio. (Peralta, 2006)	
		Seguridad de realizar consultas (SG)	Uno de estos pasos debe ser un enfoque sistemático para revisar los procesos, establecer estándares, formularlos y ponerlos a disposición para consulta para que nadie tenga dudas sobre qué hacer. A partir de ahora, repetir los errores del pasado debe verse como irresponsable e injustificado. (MINSALUD, 2014)	
			Servicio satisfactorio (SV)	Es un conjunto de beneficios que los clientes esperan, por lo tanto, más allá del producto o servicio principal precio, imagen y reputación idéntico. (Duque, 2005)
	<p>Calidad técnica percibida: indica un servicio apropiado del personal de trabajo además de asistir apropiadamente con destreza y correlación, de ese modo para poder proporcionar estas acciones el personal debió formarse adecuadamente, lo cual es parte fundamental para demostrar una calidad técnica. (Duque, 2005).</p>	recepción de denuncias (RE)	La denuncia es una expresión del ejercicio del derecho constitucional a la participación ciudadana, que formaliza la notificación de una o más sospechas de arbitrariedad o ilegalidad en una institución pública como su libre trámite. (La Contraloría, 2016)	
		Calidad de servicio (CA)	Una propiedad o conjunto de propiedades que tiene algo por el cual se puede juzgar su valor. Esta definición define dos elementos importantes de su estudio. Primero, una referencia a una cualidad o característica, y segundo, el beneficio de "algo" a través de ella. (Duque, 2005)	
		Expectativas satisfechas (EX)	La tendencia a acercarse a los estímulos está en función de la reproducción de estructuras cognitivas de expectativa y valor, donde la estructura de valor corresponde a la satisfacción que una persona puede derivar de los estímulos ambientales. (Peralta, 2006)	
		<p>Valor técnico percibido: la percepción del valor está influenciada por factores de motivación y respuesta personal, tales como: características del producto, interés por el</p>	Confianza (CO),	La confianza es importante porque es un concepto abstracto que a menudo se usa indistintamente con términos relacionados: reputación, honradez o lealtad; y porque es multidimensional porque incluye dimensiones cognitivas, emocionales y

	producto, diferentes necesidades, motivaciones, expectativas, personalidad y estatus social. (Baby y Londoño, 2005).		conductuales. (Sanz, Ruiz y Pérez, 2009)
		Servicios prestados (SP),	Es todo acto o beneficio que una parte da a otra; son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada. Su producción puede involucrar o no un producto físico. (Duque, 2005)
		Preferencia del servicio (PR);	Es igualmente importante intervenir en la cultura de servicio para brindar un mejor servicio al cliente basado en los esfuerzos de la organización para alcanzar las expectativas y la satisfacción del cliente. (García, 2016)
	Confianza: en la noción de naturaleza humana: por ejemplo, alguien con una alta confianza social o general cree que la mayoría de las personas son bien intencionadas, honestas y respetuosas. (Yáñez, Ahumada y Cova, 2005).	Servicios recibidos (SR)	Es todo acto o beneficio que una parte da a otra; son intangibles por naturaleza y no crean propiedad de nada. Su producción puede involucrar o no un producto físico. (Duque, 2005)
		Recomendación (R)	Se brindan opiniones y recomendaciones en relación con diversos temas del mercado social del trabajo y temas que forman el eje principal en el desarrollo de estrategias y políticas para la educación, las relaciones laborales y el mundo del trabajo. (Oficina internacional del trabajo, 2005)
		innovación y visión del futuro (IN),	Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas para mejorar la productividad y la competitividad. (García, 2012)
		Necesidades de las usuarias (NE)	Conozca a su cliente, esfuércese por conocerlo clientes y sus necesidades. (Duque, 2005)
	Expectativas: la expectativa, en teoría, la valoración del cliente sobre el servicio recibido se basa en dos métricas: servicio esperado o expectativas de servicio y servicio razonable o nivel mínimo aceptable. (Peralta, 2006).	Servicio adaptado a necesidades (SA)	Los servicios tienen que ver con la agilidad y la facilidad de interacción. La adaptabilidad, secuencia y extensión de las interacciones a los deseos y necesidades del cliente. (Duque, 2005)
		Explicaciones e informaciones (EI)	La interpretación es un proceso abstracto de razonamiento lógico basado en datos objetivos, según relaciones causales materiales o formales, y adaptación a estructuras o patrones. (Bar, 2001)
		Conocimientos sobre los servicios (CS)	Es un conjunto de beneficios que los clientes esperan, por lo tanto, más allá del producto o servicio principal precio, imagen y reputación idéntico. (Duque, 2005)

8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad funcional percibida
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prestado (SE)	1. En esta comisaria se le brindo el servicio esperado	4	4	4	
Expectativas y		4	4	4	

necesidades (EN),	2. El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios				
Seguridad de realizar consultas (SG)	3. Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria	4	4	4	
Servicio satisfactorio (SV)	4. Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a otras comisarias	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Calidad técnica percibida**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
recepción de denuncias (RE)	5. Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias	4	4	4	
Calidad de servicio (CA)	6. El servicio brindado es de calidad	4	4	4	
Expectativas satisfechas (EX)	7. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados en esta comisaria	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Valor técnico percibido**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza (CO)	8. Ud. tiene confianza en esta comisaria	4	4	4	
Servicios prestados (SP)	9. Le ocurre problemas o inconvenientes con los servicios prestados	4	4	4	
Preferencia del servicio (PR)	10. Después de la atención brindada, y ante una nueva denuncia, usted prefiere los servicios de esta comisaria	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Confianza**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios recibidos (SR)	11. Luego de la atención ante su denuncia, los servicios recibidos por parte de la comisaria generan en usted satisfacción	4	4	4	
Recomendación (R)	12. Usted recomendaría esta comisaría a otras personas	4	4	4	
innovación y visión del futuro (IN),	13. Los servicios brindados en esta comisaria se realizaron con ideas innovadoras y pueda hacer que usted a futuro retome el servicio.	4	4	4	
Necesidades de las usuarias (NE)	14. Esta comisaria se preocupa por las denuncias emitidas por las usuarias	4	4	4	

- Quinta dimensión: **Expectativas**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una Comisaría de Lima Este, 2023.

Subescala	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-----------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Servicio adaptado a necesidades (SA)	11. El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuaria	4	4	4	
Explicaciones e informaciones (EI)	12. El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones e informaciones sobre su denuncia	4	4	4	
Conocimientos sobre los servicios (CS)	13. El personal de la comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados para recibir su denuncia en ámbito de violencia	4	4	4	



FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO G: CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO

Alfa de Cronbach de la variable calidad de atención

	Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3			Dimensión 4			Dimensión 5			TOTAL	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15		Item 16
ENCUESTADOS 1	6	5	7	6	7	7	6	7	5	7	5	6	6	7	7	6	100
2	5	5	7	5	7	7	7	7	4	7	5	6	6	7	5	7	97
3	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	5	101
4	6	5	7	6	6	7	7	2	7	6	6	7	2	6	7	7	94
5	7	7	7	7	7	7	7	2	6	7	6	7	6	6	5	7	101
6	5	2	7	6	7	6	7	2	3	7	1	5	1	1	5	6	71
7	5	2	6	6	7	6	6	2	2	7	1	5	1	1	6	5	68
8	5	2	4	5	5	7	6	2	2	6	1	5	1	7	6	4	68
9	7	2	6	6	7	7	7	2	4	6	1	5	1	7	7	7	82
10	6	2	7	6	7	7	6	7	4	6	1	5	1	1	7	5	78
11	6	1	7	6	6	5	6	6	4	7	1	6	1	7	5	6	80
12	6	1	4	7	6	5	6	6	4	7	1	6	1	5	5	7	77
13	6	1	1	5	6	5	7	2	2	7	1	6	1	5	5	6	66
14	7	5	7	5	7	5	7	6	4	7	1	5	1	6	6	7	86
15	7	5	7	5	7	5	7	6	2	7	1	5	1	6	5	7	83
16	6	5	7	5	6	7	7	2	2	7	6	6	7	5	5	7	90
	0.596	4.529	2.917	0.467	0.400	0.867	0.250	5.533	2.917	0.200	5.533	0.600	6.096	4.829	0.763	0.963	150.3

$$= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
 S_i: varianza de cada ítem
 S_t: varianza de la suma de todos los ítems:

K	INGRESE EL NUMERO DE ITEMS	16
SUMA DE VARIANZAS INDIVIDUALES		37.458
VARIANZA TOTAL		150.250
ALFA DE CRONBACH		0.801

Alfa de Cronbach de la variable satisfacción

	Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3			Dimensión 4			Dimensión 5			TOTAL		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15		Item 16	Item 17
ENCUESTADOS 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84	
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	54	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	65	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	35	
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	41	
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	2	33	
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	35	
9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	
10	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	34	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	22	
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	32	
13	4	3	3	5	5	2	4	4	3	4	2	3	5	5	2	3	59	
14	1	1	1	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	1	41	
15	1	5	4	2	3	4	3	3	5	2	2	2	3	3	2	1	47	
16	1	5	4	3	2	3	2	3	4	2	1	2	4	4	3	2	48	
	2.029	1.763	1.296	1.267	1.267	1.029	1.050	1.000	1.396	1.063	1.063	1.317	1.333	1.333	1.050	1.196	1.063	230.9

$$= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
 S_i: varianza de cada ítem
 S_t: varianza de la suma de todos los ítems:

K	INGRESE EL NUMERO DE ITEMS	17
SUMA DE VARIANZAS INDIVIDUALES		21.513
VARIANZA TOTAL		230.896
ALFA DE CRONBACH		0.964

ANEXO H

CARTA DE PRESENTACION A LA COMISARIA

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 17 de mayo del 2023

N°Carta P.103 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Henry Adolfo Flores Pacco

Mayor

Comisaría de 10 de octubre

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **KENEDY JHON FERNANDEZ TELLO,**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **KENEDY JHON FERNANDEZ TELLO.** Identificado con DNI N.°47371138 y código de matrícula N° 6500095552; estudiante del Programa de MESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN UNA COMISARÍA DE LIMA ESTE, 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)



ANEXO I

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS DE LAS VARIABLES

Jueces	Instrumento
1. Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Aplicable

ANEXO J

FIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	16

ANEXO K

FIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO VARIABLE SATISFACCIÓN

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	16
