



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas
de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cavero Chapoñan de Paz, Patricia Milagros (ORCID: 0000-0002-5862-8576)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por la salud y la vida que me brinda cada día. Asimismo, a mi esposo, mis hijas, a mi madre y a toda mi familia por la fortaleza y apoyo incondicional. Y a la universidad por las enseñanzas y oportunidad para poder desarrollarme profesionalmente.

Agradecimiento

En la presente investigación agradezco a Dios por cuidarme y guiarme en todo momento por este camino de la vida. También agradezco a mi amado esposo Alexander por el apoyo constante y el empuje que me da para cumplir mis sueños; a su vez a mis queridas hijas, Dancell y Kristell que son el motor y motivo en mi vida y a toda mi familia por el apoyo moral y los consejos que me brindan para seguir adelante.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de prueba piloto.....	15
Tabla 2 Estadística de fiabilidad	15
Tabla 3 Niveles de la percepción de la calidad del servicio	17
Tabla 4 Niveles de la dimensión elementos tangibles	18
Tabla 5 Niveles de la dimensión confiabilidad	19
Tabla 6 Niveles de la dimensión empatía	20
Tabla 7 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 8 Niveles de la dimensión seguridad	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Niveles de la percepción de la calidad del servicio	17
Figura 2 Niveles de la dimensión elementos tangibles.....	18
Figura 3 Niveles de la dimensión confiabilidad.....	19
Figura 4 Niveles de la dimensión empatía.....	20
Figura 5 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta.....	21
Figura 6 Niveles de la dimensión seguridad.....	22

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general identificar el nivel de percepción de calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID, teniendo por tipo de investigación básica, nivel descriptivo, y diseño no experimental. Teniendo por población de estudio, 50 personas que ponen denuncia por violencia familiar en una comisaría, aplicando por técnica una encuesta y por instrumento un cuestionario, que fue validado por tres expertos dando por aceptado. Se obtuvo por resultado, un nivel regular con un 56% sobre la percepción de los elementos tangibles, con un 60% un nivel regular en la percepción de confiabilidad, con un 46% un nivel regular en la percepción de la empatía, el 58% un nivel regular en la percepción de la capacidad de respuesta y con un 58% un nivel regular en la percepción de seguridad. Concluyendo, tener un nivel regular de calidad del servicio con un 82%, porque la institución debe contar con un plan de capacitaciones que permita fortalecer los conocimientos y habilidades interpersonales del colaborador.

Palabras clave: calidad del servicio, percepción, usuario.

Abstract

The general objective of this research is to identify the level of perception of quality of the service of attention to victims of family violence in a police station in the COVID context, having by type of basic research, descriptive level, and non-experimental design. Taking a study population of 50 people who file a complaint for family violence in a Police Station, applying a survey technique and a questionnaire by instrument, which was validated by three experts, accepting it as accepted. The result was to have a regular level with 56% on the perception of tangible elements, with 60% a regular level on the perception of trustworthiness, with 46% a regular level of the perception of empathy, 58 % a regular level in the perception of responsiveness and with 58% a regular level in the perception of safety. In conclusion, have a regular level of quality of service with 82%, because the institution must have a training plan that allows strengthening the knowledge and interpersonal skills of the collaborator.

Keywords: quality of service, perception, user.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas instituciones a nivel internacional se encuentran en la búsqueda de mejorar constantemente su calidad del servicio debido que es uno de los principales aspectos para la sostenibilidad en el tiempo. No obstante, en algunos países como es el caso en Murcia en una institución del estado, se identifica que el principal problema de la organización es la baja calidad de la atención de sus servicios, debido al inadecuado trato por parte del personal responsable, seguido de los retrasos en la entrega y atención de los requerimientos solicitados por el usuario (Fuentes, Del Mar, & De los Ágeles, 2019).

Por otro lado, en Brasil según Milanês et al. (2021) manifiesta que el problema que reincide en múltiples entidades es el bajo nivel en la percepción de sus usuarios, esto se debe porque muchos de los colaboradores manifiestan que las actividades que realizan son muy repetitivas; así como, la presencia de una alta carga laboral, evidenciando una débil capacidad de respuesta en el personal debido que no sabe cómo afrontar las diversas dificultades y lograr atender de manera adecuada a los usuarios que requieren los servicios.

Asimismo, en España se evidencia tener por principales problemas en las organizaciones del estado el ofrecer servicios de calidad, esto se debe, que entre las principales razones es por causa de una deficiente infraestructura que posee la institución; seguido, de un talento con las inadecuadas habilidades blandas que impiden transmitir seguridad y aumentar los niveles de empatía; esto genera tener bajo niveles en la percepción de los usuarios (Barnali & Basu, 2020).

Sin embargo, el Perú no es ajeno a esta problemática de estudio sobre todo en las entidades del estado. Esto se debe por el inadecuado trato del personal hacia los usuarios, por el desconocimiento total de las actividades, presentando un alto nivel de dilatación del tiempo al momento que adquieren y/o solicitan algún servicio, generando una baja percepción de los usuarios por no ser atendidas el total de sus necesidades (Malpartida, Tarmeño, & Olmos, 2021).

En Puno, se encuentra el caso de una Comisaría PNP – San Miguel Velásquez (2021) señala que el principal problema es la débil percepción de los usuarios que adquirieron los servicios de la presente institución, donde entre las principales razones es la indiferencia por parte del personal responsable al momento de atender a los usuarios, esto se debe por la débil presencia del desarrollo de habilidades interpersonales que transmita seguridad y empatía.

También, se hace referencia que en la región Lambayeque, en la provincia de Chiclayo se encuentra una Comisaría donde se presenta una situación problema muy notoria, como es la baja calidad del servicio del usuario o usuaria que requiere de los servicios de la institución; siendo las principales causas el regular trato que el personal brinda a estos en las diversas áreas, la débil comunicación entre responsable – usuario y la mediana atención de sus necesidades en el tiempo indicado (Gamarra, 2020).

Por otro parte la violencia familiar es una es una problemática que aqueja a nuestra sociedad peruana y mundial, y que muchas veces la padecen las mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas vulnerables o en su conjunto cualquier integrante del grupo familiar, Esta situación se ha convertido en una temática de total preocupación e investigación a nivel del Perú como de todo el mundo; y que a pesar que existen políticas públicas para controlar este flagelo, observamos día a día que esta situación sigue en aumento y más aún en este contexto de pandemia por el COVID - 19.

Cabe mencionar, que una de las principales funciones en una comisaría es recibir denuncias de personas afectadas por violencia familiar, así como a personas afectadas por violencia sexual, con la finalidad de poder acceder a la justicia. Tal es el caso de una Comisaría PNP en la provincia de Chiclayo, la cual no es ajena a ello pues se reciben casi diariamente denuncias por hechos de violencia psicológica, física, sexual y patrimonial, incluso durante la pandemia del covid 19. Debido que la víctima de violencia familiar que llega a la Comisaría afectada por estos hechos, recibe la atención respectiva y al encontrarse en esta condición de vulnerabilidad es importante que estas personas puedan sentir que hay instituciones que son sensibles, fiables y seguras respecto a su problemática; siendo importante conocer la percepción que estas personas tienen respecto a la

atención que reciben en una Comisaría de la provincia de Chiclayo, del departamento de Lambayeque.

Por otra parte, se realizó la siguiente formulación del problema ¿Cuál es el nivel de percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID?”. Asimismo, la presente investigación tiene una justificación práctica, porque se busca medir la calidad en el servicio de atención de las personas que son víctimas de violencia familiar; fenómeno social que va en aumento día a día de manera alarmante en nuestro país y en todo el mundo. Esto es de suma importancia, para que la institución monitoree su situación actual sobre el comportamiento de esta variable calidad del servicio, y reconocer en que aspecto del servicio los colaboradores y/o proceso se están llevando de manera inadecuada para que se logre realizar una toma de decisiones. Debido que es imprescindible conocer la percepción que tienen las/os usuarias/os que acuden a una Comisaría con respecto a la calidad del servicio y atención que se brinda en esta institución en el contexto de la pandemia por el COVID, con la finalidad de conocer las falencias que puedan existir al momento de la atención y de esa manera poder corregir situaciones que puedan generar incomodidad y/o insatisfacción en las/os usuarias/os.

Teniendo en cuenta el problema ya mencionado, se tiene como objetivo general: Identificar el nivel de percepción de calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID. Y cuyos objetivos específicos son : Identificar el nivel de percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID; Identificar el nivel de percepción de calidad en la dimensión confiabilidad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, Identificar el nivel de percepción de calidad en la dimensión empatía que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, Identificar el nivel de percepción de calidad en la dimensión capacidad de respuesta que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID e Identificar el nivel de percepción de calidad en la dimensión seguridad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional encontramos a:

Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), realizaron un estudio de evaluación de la calidad en Chile. El enfoque de investigación utilizado fue el de tipo cuantitativa, aplicando la herramienta SERVQUAL, debido que es un instrumento que tiene un alto nivel de confiabilidad, es decir que ayudará a obtener datos viables. Asimismo, se obtuvo por resultados tener un bajo nivel de calidad de servicio en la presente institución de análisis, en la que se menciona que entre las principales dimensiones con menor percepción es la baja capacidad de respuesta. Donde se concluyó, que es de suma importancia monitorear constantemente el nivel de calidad para poder proponer acciones que permita mejorar la situación problemática.

Jemes, Romero & Labajos (2019) en la investigación realizada en España, tuvo por objetivo analizar el nivel de calidad, cabe mencionar tener por problema de estudio un bajo nivel de calidad en la presente institución de evaluación. Asimismo se empleó por tipo de investigación descriptivo y empleó por una muestra de estudio de 45 colaboradores, que se les aplicó por técnica de recolección de datos una encuesta. Donde se obtuvo por resultados tener un nivel de calidad media representado por un 51%, debido que la variable más vulnerable es la capacidad de respuesta porque se tiene un nivel medio del 47%, seguido de un nivel bajo del 25%. Concluyendo, que entre las principales manifestaciones de inadecuada capacidad de respuesta fueron las limitaciones en la gestión de sus trámites, evidenciando un largo periodo de atención y entrega de requerimiento, generando insatisfacción por parte de los usuarios del servicio.

Yépez, Ricaurte & Jurado (2018) en su investigación realizada en una red pública del municipio de Pasto - Colombia, buscó hacer un análisis sobre el nivel de calidad. Para ello emplearon una entrevista aplicada a un grupo determinado de personas de centros rurales y urbanos, teniendo como resultado que la dimensión más baja fue el nivel de confianza entre usuario y colaborador. Concluyendo, que una de las principales razones por la cual se tiene una débil percepción de la calidad de servicio es debido a la ausencia de las habilidades

interpersonales que tienen los colaboradores en poder brindar una atención oportuna y cubrir con sus expectativas y necesidades.

A nivel nacional encontramos a:

Luciano (2021), en su investigación buscó describir la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia hacia la mujer, atendidas por un CEM Comisaría de la región Piura. Se logró identificar tener un nivel descriptivo que permitirá conocer el nivel de percepción de la variable de estudio, donde se encontró por resultados tener un nivel bajo en la calidad del servicio representado por un 52%, debido que no cuenta con las instalaciones, maquinarias de apoyo y/o recursos necesarios para poder atender el total de las necesidades requeridas. Concluyendo, que es de suma importancia identificar las deficiencias que la organización que atentan con la percepción de la calidad, para proponer acciones de mejora.

López (2018) quien en su investigación buscó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del CEM de la Comisaria de Buenos Aires, en Nuevo Chimbote. Llegó a la conclusión que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del CEM Comisaría de Buenos Aires. A su vez se sugirió capacitar al personal que atiende a los ciudadanos y mejorar de esta manera la dimensión Fiabilidad, con el fin de que los usuarios puedan estar conformes con la atención brindada, situación que es importante resaltar en todas las instituciones del Estado peruano que buscan una mejor en gestión en favor de la ciudadanía.

Asseo (2017) buscó encontrar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden en una comisaria - Trujillo. Utilizó para su instrumento de calidad del servicio, el Modelo SERVQUAL, además del Cuestionario de satisfacción. Obteniendo como resultado general que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular representado por un 45% y que la dimensión más vulnerada es la fiabilidad es la que tuvo mayor porcentaje (64%). Es decir, un porcentaje mayor a la mitad de los encuestados, los usuarios/as del servicio, confían en los servidores de esta institución, lo cual es relevante para una institución del Estado.

Malpartida (2017), quien realizó su estudio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) en Ancash, buscó establecer el nivel de calidad que posee la institución. Utilizó como instrumento el cuestionario del Modelo Servqual (el cual se empleará en la presente investigación) dando como resultado un nivel medio de calidad. Donde, se identifica que entre las dimensiones más vulnerables en el presente diagnóstico se determinó que es debido porque la organización no cuenta con un adecuado nivel de confiabilidad en la información y proceso de atención, y esto evita que se genere vínculos entre los usuarios y colaboradores. Concluyendo, que se debe capacitar y orientar a los colaboradores todo el proceso, forma, y conocimientos necesarios para afrontar las diversas situaciones y estar preparado para las diversas preguntas de los usuarios.

A nivel local:

Gamarra (2020) realizó una investigación de tipo propositiva, en la que propuso un programa de habilidades blandas que contribuya en la mejora de la calidad del servicio de los usuarios/as de la Comisaría de Zaña. La presente investigación desarrolló un programa formativo para poder mejorar las habilidades blandas de los servidores públicos de la institución, debido que entre las deficiencias que se identificó la ausencia de empatía con un 38% teniendo un nivel bajo. Donde se logra visualizar que muchos de los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios, pero no saber dar un adecuado trato a los usuarios que requieren del servicio. Concluyendo, que entre las principales alternativas de solución es proponer un plan de capacitaciones formativas y prácticas, que puedan reforzar lo teórico de la práctica, y reforzar a través de simulación de escenarios que permita capacitar al servidor para una mejor atención a los usuarios.

Espinoza (2020), tuvo por objetivo proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de la DML III. Como resultado se obtuvo que el 64.6% de los encuestados indicó que la calidad de servicio que ofrece la DML de Chiclayo III, es mala. De acuerdo a este resultado se demostró que se requiere de la aplicación de estrategias para que potencialicen la calidad del servicio, proponiendo de esta manera un plan de gestión de talento humano que permita fortalecer los conocimientos de los

servidores para que estos puedan brindar una atención de calidad a los/as usuario/as víctimas de violencia familiar.

Muñoz (2017) en su investigación buscó identificar la Calidad Servicio y el Nivel de Satisfacción de los usuarios víctimas de violencia que acuden a la División Clínico Forense en Chiclayo. Obteniendo por resultados, que el 55% de los usuarios si están de acuerdo con el nivel de calidad que lograron percibir de todo el servicio brindado, seguido de un 64% si ofrecen una adecuada credibilidad, con un 62% de una empatía adecuada, también cuenta con un 64% una empatía oportuna, seguido se está de acuerdo con la capacidad de respuesta representado con un 76%, y seguridad con un 65% posee un nivel regular. Llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre las variables; mientras el nivel de calidad sea mayor, el nivel de satisfacción aumentará.

La calidad del servicio, es aquella percepción que posee el usuario sobre la experiencia vivida a lo largo del desarrollo y proceso de atención, en la cual da la conformidad de la realización del servicio al haber cumplido con el total de las expectativas (Huamán Magno & Rojas Nimango, 2018). Es decir, se entiende por calidad del servicio es aquella percepción que permite conocer la valoración actual que tiene una persona por todo lo recibido por una institución, desde la recepción, desarrollo de las actividades y resultado final.

Calidad es el grupo de características que buscan satisfacer los requerimientos de los usuarios, a su vez al hablar de calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es aquella percepción que una persona posee por el servicio recibido. Según Juran (1993a) (citado en Ledesma Sosa, 2017)

La calidad de servicio se define de diferente manera por distintos autores, entre ellos, Cuatrecasas (2017) manifiesta que “es la evaluación que atribuye el usuario al servicio brindado”, lo que significa estar de acuerdo o no con el servicio recibido y si estos cumplieron con su necesidades y expectativas.

Asimismo, Cuatrecasas (2017), toma de referencia la teórica de la calidad total de Deming (1989), indica que es aquellas acciones que se encuentra en la búsqueda de una adecuada percepción de la calidad, mediante el mejoramiento de la atención y proceso de desarrollarse el servicio, mediante las buenas

prácticas y a través de una adecuada planificación, acciones, verificación de las metas asignadas.

Donde, para detallar más sobre la teoría de la calidad de Edward Deming hace referencia que son aquellos procedimientos que ayudarán a mejorar el proceso de atención, entre ellos uno de los principales aspectos que debe adecuar la organización es su pensamiento que impulsará el trabajo en equipo entre todos los colaboradores, esto permitirá crear una mayor competitividad.

También, se manifiesta que esta teórica sustenta porque la empresa siempre se encuentra en la búsqueda de la mejora continua en la organización, y sobre todo que se debe adaptar a las exigencias y necesidades del mercado actual, con la finalidad de buscar la prevalencia de la organización en el tiempo.

Asimismo, otros de los aspectos que complementa es promover el liderazgo en la organización, debido que si se aprende a desarrollar esto en el equipo de trabajo ayudará a las personas a tomar decisiones y brindar soluciones eficientes en un menor tiempo. Cabe mencionar, que los principales principios ayudarán a que la organización pueda lograr obtener una calidad total en sus procesos y atención al usuario, sobre todo buscar siempre el mejoramiento constante, para obtener mejores resultados, y facilitar el cumplimiento de los objetivos. (Najul, 2011)

Por otro lado, según Zeithaml, Parasuraman y Berry expone el modelo Servqual donde tiene como finalidad medir la percepción de la calidad del servicio, la cual está compuesto por la evaluación de cinco dimensiones claves, y 22 ítems, que permite conocer la situación actual del comportamiento de dicha variable.

Cabe señalar, que el presente cuestionario posee una estructura estandarizada y fue valida por diversos investigadores. Donde según Cuatrecasas (2014) hace mención sobre un modelo de medición sobre la variable calidad de servicio, este modelo estándar consiste en la valoración de la percepción del usuario mediante cinco niveles claves, entre ellas son las siguientes:

La dimensión elementos tangibles, son aquella maquinaria, equipamiento y herramientas que permitirá al colaborador poder realizar de manera oportuna sus actividades, esto se debe porque ofrecerá todas las comodidades e incrementará los niveles de confort al percibir un ambiente agradable y adecuado para la prestación de los servicios.

La dimensión capacidad de respuesta, es aquella habilidad que posee la persona para afrontar los diversos requerimientos, preguntas o situaciones conflictivas, donde es allí que las personas, de manera asertiva responderá para lograr cubrir con las necesidades requeridas del usuario.

Asimismo, se dice que la capacidad de respuesta son aquellas características que poseen los colaboradores que permitirá dar respuesta de una manera más rápida y asertiva, para atender sus requerimientos en el menor tiempo posible y mejora la percepción de los usuarios.

La dimensión Fiabilidad, es aquella característica que poseen los colaboradores de una organización, en la cual ofrece un servicio de manera amable, y cortés, que transmite confianza durante el proceso, en la entidad y el servidor. Esto se refiere, que esta dimensión es un aspecto fundamental para crear un vínculo entre el usuario y colaborador, debido que el trato logra sentir un mayor confort del servicio.

La dimensión seguridad, esto se refiere a la seguridad física que puede tener una persona dentro y fuera de la institución, así como, el sentimiento que el usuario define al momento de impartir su información y datos importantes, donde ellos perciban que no se les vulnerará sus derechos o atentarán contra ellos, esa seguridad intrínseca que los colaboradores transmiten. Donde son las habilidades que los colaboradores poseen para poder generar un mayor nivel de credibilidad en sus acciones.

La quinta dimensión es la Empatía, la presente dimensión consiste en aquel trato de un colaborador brinda a los usuarios que adquieren el servicio, donde ofrecerá un trato personalizado, cálido, y buscan lograr atender sus necesidades insatisfechas. Asimismo, es aquella actitud positiva que el colaborador transmite, donde desarrolla sus actividades con una actitud serena y

entusiasta, percibiendo tener una iniciativa para ayudar en los requerimientos de los usuarios que solicitan el servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2012)

Por otra parte, la ley N° 30364 “Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar”, se aprueba mediante Decreto Supremo N° 009- 2016- MIMP, la que tiene por objeto prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

La presente ley define a la violencia contra las mujeres como cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. Así mismo define a la violencia contra los integrantes del grupo familiar como cualquier acción o conducta que le causa muerte, daño o sufrimiento físico sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar.

Según la presente Ley expone que existen cuatro tipos de violencia entre ellos se encuentra la física, psicológica, sexual y patrimonial, donde se detalla lo siguiente:

La violencia física, son aquellas acciones o conductas que generan daños en la persona del sexo más débil en una disputa o conflicto, donde trata de imponer la fuerza ante la palabra, y en muchas ocasiones es evidenciado a través de maltratos y golpes, dicha violencia es evidente y visible. Donde, si es recurrente este tipo de violencia puede llegar a generar daños severos en la salud de una persona si no son tratados y la actitud no es frenada a tiempo.

La violencia psicológica, es aquella violencia que se realiza mediante el uso inadecuado de la palabra, indicando que entre las principales manifestaciones son las humillaciones con apelativos, palabras en entonación fuerte. Cabe mencionar, que esta conducta puede generar afectaciones en la personalidad y seguridad de

una persona, debido que se siente juzgada por la otra persona, donde en alguna ocasión puede producir a un largo plazo trastornos mentales temporales o irreversibles.

La violencia sexual, es aquella violencia que se manifiesta a través de un acto que impone a una persona a la generación del acto sexual, en contra de la voluntad; esto quiere decir, sin su consentimiento, la cual consiste en contacto físico inapropiado, y haciendo uso de la fuerza para la realización de actos íntimos, y en algunas ocasiones se percibe la recurrencia de amenazas.

La violencia económica o patrimonial, es aquel acto donde una persona restringe el acceso o cumplimiento de una asignación de un monto monetario para la realización de sus actividades que por obligación le corresponde darle; asimismo, se puede manifestar a través del acto u omisión de un menoscabo recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, a través de: a)La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; b)La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales , bienes, valores y derechos patrimoniales; c)La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

En la presente investigación se empleó un enfoque de investigación cuantitativa esto se debe porque los resultados que se obtuvieron fueron sujeto de análisis que estuvo representado y/o expresado en número; donde se puede afirmar que para la recolección de los datos se aplicó un instrumento medible, para reconocer la percepción de los sujetos de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Esto se interpreta, que, debido a los objetivos de la investigación, se determinó ser cuantitativa, porque se busca determinar el nivel de la variable de estudio, y en este caso se aplicó un análisis estadístico.

Asimismo, el tipo de la investigación es básica esto se debe porque a través de la fundamentación teórica de la variable facilitó la medición e identificación del comportamiento de la misma, con la finalidad de lograr conocer los diversos fenómenos de la institución de estudio. Donde dicho análisis situacional permitió dar a conocer el contexto actual en la cual se encuentra el fenómeno de estudio (Bernal, 2014).

También, se indica que el nivel de investigación es descriptivo, debido que se detalló la actual situación en la que se encuentra la institución de estudio, como es el caso de describir la situación en la que se encuentra una comisaría de la provincia de Chiclayo. Región Lambayeque, sobre el conocimiento de la percepción de la calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar (Hurtado, 2014).

Diseño de investigación

Por su parte, el diseño de la investigación empleado es no experimental donde según Hernández (2017) manifiesta que es cuando el investigador no interviene en el cambio o alteración del comportamiento actual de las variables de estudio; asimismo, se hace mención que el levantamiento de la información se realizó sin la modificación de la situación actual de la institución. Además, el presente diseño tuvo por corte transversal, esto se refiere que la recopilación de

la información se realizó por única vez al inicio de la investigación, en un único periodo de evaluación (Hurtado, 2014). Cuyo esquema es el siguiente:



En donde:

M: Muestra

O: Representa la información relevante o de interés que se recoja de la mencionada muestra

3.2 Variables y Operacionalización

Variable. Calidad del servicio

Definición conceptual. La calidad del servicio, es aquella percepción que posee el usuario sobre la experiencia vivida a lo largo del desarrollo y proceso de atención, en la cual da la conformidad de la realización del servicio al haber cumplido con el total de las expectativas (Huamán Magno & Rojas Nimango, 2018).

Definición operacional. La calidad del servicio es aquella percepción que permite conocer la valoración actual que tiene una persona por todo lo recibido por una institución, desde la recepción, desarrollo de las actividades y resultado final.

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Ver anexo 01)

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estuvo dada por un total de 50 personas víctimas de violencia familiar que interponen denuncia en una Comisaría, de la provincia de Chiclayo, de la región Lambayeque.

Criterios de inclusión:

Las personas que participaron en este proyecto de investigación son 50

personas que ponen denuncia por violencia familiar en una Comisaría de la provincia de Chiclayo, de la Región Lambayeque.

Criterios de exclusión:

Serán excluidos aquellas personas que sean menores de edad.

Muestra

La muestra de estudio, es finita debido que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que es cuando se reconoce el número de participantes, indicando estar conformada por un total de 50 personas que ponen denuncia por violencia familiar en una Comisaría, siendo la misma que la población.

Muestreo

El presente muestreo empleado en la investigación, es de tipo censal debido que el total de la población es la misma que la muestra; siendo considerado un tipo no probabilístico – por conveniencia, esto se debe porque se realizó por criterio y decisión del investigador la definición del número de sujetos intervinientes (Hurtado, 2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica

La técnica, es la manera en la que un investigador recopila información esto se refiere que es el proceso por el cual se interactúa de manera directa o indirecta con los sujetos de estudio. Donde en la presente investigación, se empleó una encuesta, la cual permitió obtener información adecuada para conocer la situación actual en la que se encuentra la institución de estudio.

Instrumentos

El instrumento, es una herramienta de apoyo que permitió al investigador recolectar información detallada sobre las variables de estudio. Por tanto, el instrumento que se definió emplear es un cuestionario que está compuesto por un conjunto de preguntas ordenadas, coherentes y con una escala Likert (Bernal, 2016).

Cabe mencionar, que el instrumento empleado en la presente investigación es bajo el modelo Servqual que permitió conocer la percepción de la calidad de servicio, que estuvo compuesto por cinco dimensiones y 32 ítems o preguntas.

Validez

Para medir la validez de los instrumentos, se empleó la aplicación de la técnica del juicio de expertos que consistió en buscar 3 especialistas relacionados a la variable de estudio, donde son ellos los que determinaron si la encuesta diseñada si permitió obtener información oportuna para la investigación (Bernal, 2016).

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de los datos recolectados, se aplicó el cálculo estadístico para la estimación del coeficiente del alfa de Cronbach, donde dicho puntaje expresa que los datos son adecuados para ser sujeto de análisis. Por tanto, dicho coeficiente o puntaje debe ser mayor a 0.7, esto se interpreta que los datos si tienen coherencia, y tiene un oportuno nivel de confianza (Hurtado, 2014).

Tabla 1

Estadística de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluído ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Fuente : Cuestionario de la calidad del servicio , aplicado a prueba piloto

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	32

Fuente : Cuestionario de la calidad del servicio , aplicado a prueba piloto

3.5 Procedimiento

El procedimiento para la recolección de los datos, se realizó de manera ordenada, y cumpliendo con los requerimientos mínimos; es por ello, que como primer punto se diseña el instrumento para logra medir la variable de estudio, en segundo paso se valida los instrumentos, y por tercer punto se solicita una carta de presentación a la institución de estudio, donde una vez aceptada la carta se procede a la ejecución del instrumento.

3.6 Métodos de análisis de datos

Una vez ejecutado el instrumento para medir la percepción de la calidad del servicio en la presente institución de análisis, se procedió al ordenamiento de los datos obtenidos, y exportados a una base de datos en el SPSS, dicho programa estadístico permitió conocer el nivel de la variable de estudio y de cada una de las dimensiones, la cuales ayudó a la generación de tablas y figuras.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación, se desarrolló mediante los siguientes criterios de rigor científico dados por la universidad, como se muestran a continuación:

Confidencialidad: El presente criterio es desarrollado al momento de aplicar los instrumentos, debido que los sujetos intervinientes no fueron expuestos, realizando el levantamiento de la información de manera anónima.

Confiabilidad: El criterio es utilizado al momento de fundamentar la teorías y datos, donde para resguardar los datos obtenidos se realizó mediante el cálculo del alfa de Cronbach.

Neutralidad: El presente criterio se utilizó al momento de explicar cuáles fueron los resultados obtenidos, debido que el investigador no interviene o impone su posición con los datos reales, resguardando la veracidad de los datos.

IV. RESULTADOS

A continuación, presento los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la calidad del servicio:

Tabla 3

Niveles de la percepción de la calidad del servicio

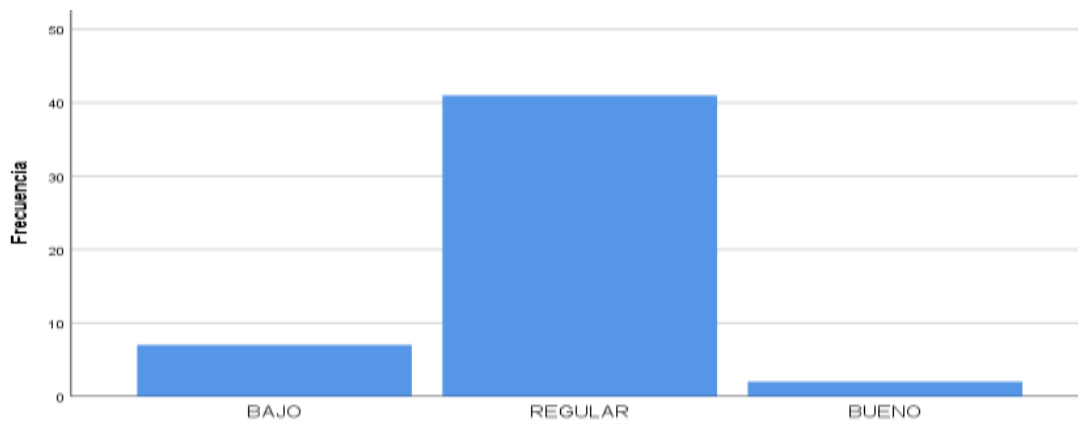
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	14,0	14,0	14,0
Regular	41	82,0	82,0	96,0
Bueno	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Nota: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 1

Niveles de la percepción de la calidad del servicio



Fuente. Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

De los resultados obtenidos, se puede identificar que el 82% de las mujeres víctimas de violencia familiar de una comisaría perciben la calidad del servicio en un nivel regular, seguido de un nivel bajo de 14% y con un nivel bueno de un 4%; esto se interpreta, que la Comisaría de la presente investigación mejore los elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad.

Tabla 4

Niveles de la dimensión elementos tangibles

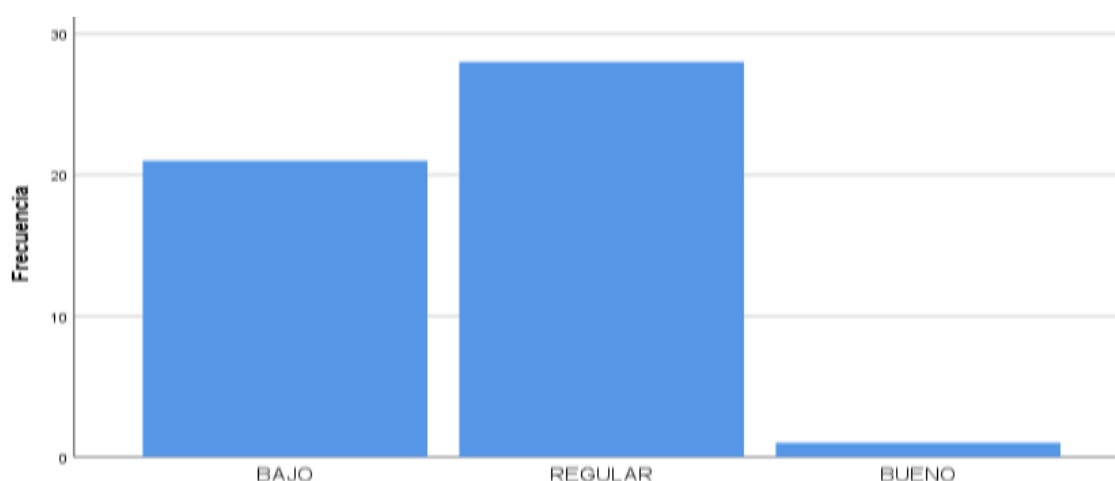
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	42,0	42,0	42,0
Regular	28	56,0	56,0	98,0
Bueno	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Nota: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 2

Niveles de la dimensión elementos tangibles



Fuente. Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

De los resultados obtenidos en la tabla 4, se identifica que el 56% de las víctimas de violencia familiar de una comisaría opinaron tener un nivel regular; seguido de un nivel bajo representado por un 42% y con un 2% bueno. Donde se logró observar, que una de las principales causas es porque el 42% opinaron que la institución no cuenta con los medios y plataformas digitales que facilite atender sus principales requerimientos, y porque se percibe una débil limpieza en las instalaciones para cuidado y seguimiento del protocolo de bioseguridad.

Tabla 5

Niveles de la dimensión confiabilidad

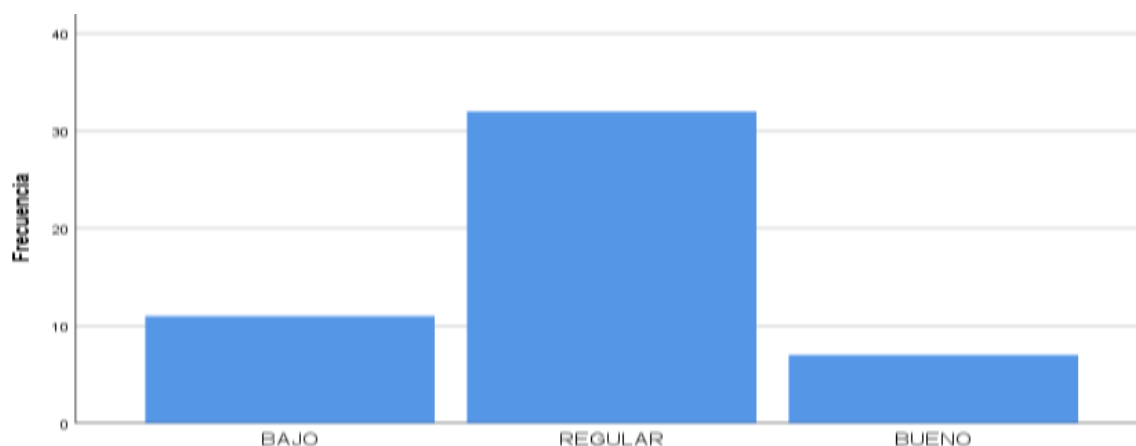
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	34,0	34,0	34,0
Regular	30	60,0	60,0	94,0
Bueno	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Nota: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 3

Niveles de la dimensión confiabilidad



Fuente: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

De los resultados obtenidos se puede observar que posee un nivel regular representado por un 60%, con un 34% un nivel bajo y con un 6% un nivel bueno. Esto se generó, porque el 50% de las víctimas de violencia que acudieron a los servicios de la institución identificaron un regular interés en los colaboradores en solucionar sus problemas, así como, que existen aún deficiencias debido que algunas veces el 38% de los profesionales y responsables brindaron servicios ofrecidos de manera oportuna.

Tabla 6

Niveles de la dimensión empatía

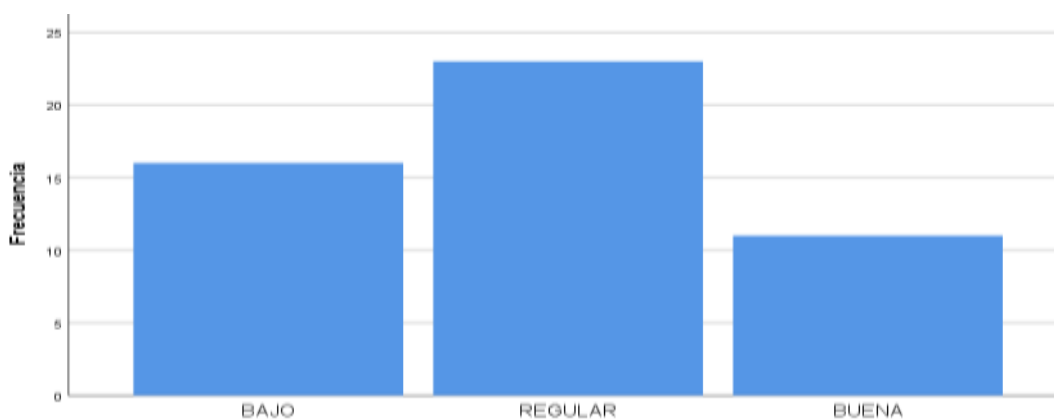
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	28,0	28,0	28,0
Regular	23	46,0	46,0	74,0
Bueno	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Nota: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 4

Niveles de la dimensión empatía



Fuente: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

De los resultados encontrados en la aplicación de los instrumentos se encontró tener un nivel regular de empatía representado por un 46%, con un 28% un nivel bajo y un 26% un nivel alto; esto se interpreta, que en una comisaría ,se evidencia tener un nivel regular de empatía, esto porque el 44% siente que no le brindan un atención individualizada; asimismo, algunas veces se sienten escuchados y que el 56% de los colaboradores alguna veces reconocen de manera asertiva el total de sus necesidades.

Tabla 7

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

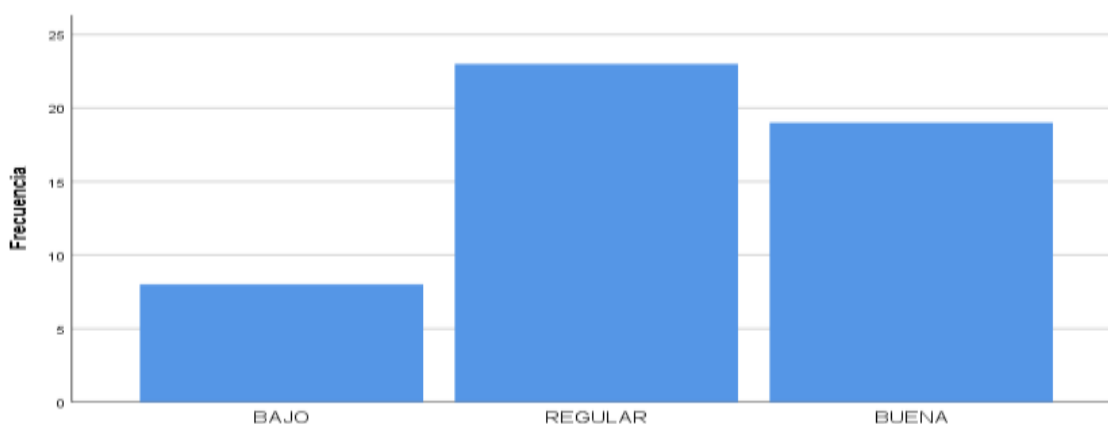
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	14,0	14,0	14,0
Regular	29	58,0	58,0	72,0
Bueno	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Datos: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 5

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente. Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

En la tabla 7, se puede observar que el nivel con mayor prevalencia es el nivel regular con un 58%, con un 28% el nivel bueno y con un 14% el nivel bajo. Esto tiene por significancia, que aún falta mejorar la capacidad de respuesta en el personal interviniente en la atención, sobre todo en mejorar porque con un 60% algunas veces logran responder sus dudas, y con un 50% casi a veces demuestran sus habilidades y capacidades, y solo el 54% son asertivos para dar respuesta a los problemas, debido que algunas veces logran acertar sus propuestas de solución.

Tabla 8

Niveles de la dimensión seguridad

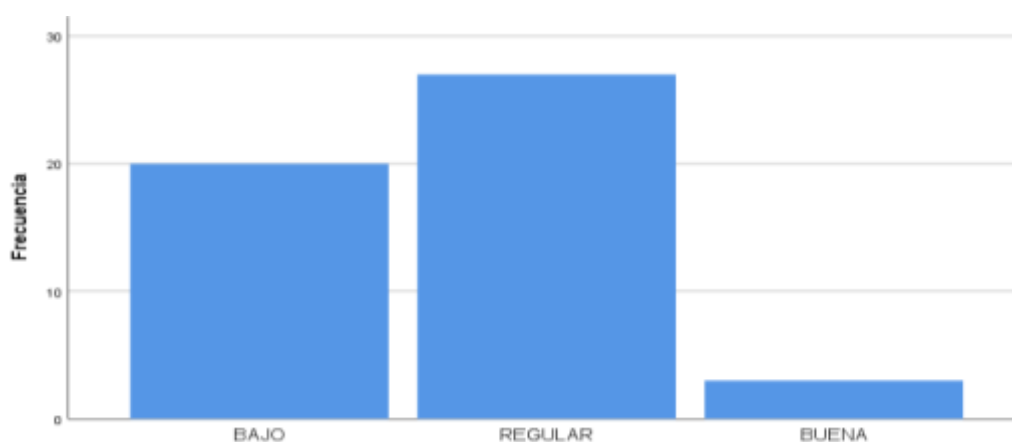
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	38,0	38,0	38,0
Regular	29	58,0	58,0	96,0
Buena	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio

Datos: Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

Figura 6

Niveles de la dimensión seguridad



Fuente. Bases de datos de cuestionario para medir la calidad del servicio

De los resultados encontrados en la tabla 8 se observa que el 58% de las víctimas de violencia familiar de una comisaría opinaron tener un nivel regular, seguido de un 38% manifiestan tener un nivel bajo, y que con un mínimo porcentaje del 4% se percibe tener un nivel alto. Esto se indica, que la institución necesita reforzar las medidas de bioseguridad y en la etapa de gestión documentaria.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, Identificar el nivel de percepción de calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID, se obtuvo que gran parte de mujeres víctimas de violencia familiar de una comisaría, como se observa en la tabla 3 se identifica poseer un nivel regular representado por un 82%, seguido de un nivel bajo de 14% y con un nivel bueno de un 4%, esto se debe porque la organización no cuenta con un adecuadas herramientas, y personal con habilidades interpersonales alta, que permitan ofrecer un trato oportuno y se logre cubrir con el total de expectativas.

Entre las diversas investigaciones analizadas, se acepta la posición de Jemes, Romero & Labajos (2019) debido que posee por resultados tener un nivel de calidad de servicio medio representado por un 51%, coincidiendo con la realidad problemática existente en la presente investigación, debido que en la tabla 3 se observa tener un nivel regular con un 82%, indicando que se concuerda con la problemática de estudio de ambos estudios. También, se concuerda con los resultados expuestos con Asseo (2017) al señalar tener un nivel regular siendo representado por un 45%, debido que no brinda un adecuado proceso de atención y confianza en brindar información, ambas investigaciones consideran que se deben mejorar la percepción de sus usuarios y obtener mayores resultados que permitan ayudar a cumplir la misión y visión.

Además, se concuerda con la investigación de Malpartida (2017) al manifestar que se tuvo por resultados tener un nivel medio de calidad del servicio porque la organización no cuenta con un adecuado nivel de confiabilidad en la información y proceso de atención, esto evita que se genere vínculos entre los usuarios y colaboradores, estando de acuerdo con la realidad problemática del estudio realizado.

Sin embargo, se discrepa la posición de Yépez, Ricaurte & Jurado (2018) porque es diferente realidad problemática debido que manifiestan que los usuarios atendidos poseen una débil percepción de la calidad de servicio es debido a la ausencia de las habilidades interpersonales al momento de brindar sus servicios. Asimismo, no se coincide con los resultados expuestos por Luciano

(2021) al señalar tener un nivel bajo en la calidad del servicio representado por un 52%, debido que no cuenta con los elementos tangibles oportunos para brindar una mejor experiencia durante el servicio. Y se difiere con Espinoza (2020), por tener por resultado que el 64.6% de los encuestados indicó que la calidad de servicio que ofrece la DML de Chiclayo III, es mala. Por ello, analizando las tres investigaciones analizadas no concuerdan con la realidad problemática que posee la presente institución como se reconoció en los hallazgos de la tabla 3 al indicar tener nivel regular sobre la percepción de calidad del servicio mas no bajo.

Por la cual, diversos autores consideran que es de suma importancia mejorar la percepción que posee el usuario sobre la experiencia vivida a lo largo del desarrollo y proceso de atención, en la cual da la conformidad de la realización del servicio al haber cumplido con el total de las expectativas (Huamán Magno & Rojas Nimango, 2018). Es decir, que mejorando la situación problemática permitirá conocer la valoración actual que tiene una persona por todo lo recibido a lo largo de la entrega de un servicio, desde la recepción, desarrollo de las actividades y resultado final.

Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto covid, no poseen oportunos elementos tangibles teniendo un nivel regular con un 56% como se muestra en la figura 2, seguido de un nivel bajo representado por un 42% y con un 8% bueno, esto se generó debido que entre las principales causas es porque el 42% opinaron que la institución no cuenta con los medios y plataformas digitales que facilite atender sus principales requerimientos, siendo de importancia contar con medio externos que complementen las dudas y consultas aún latente en los usuarios de la presente institución; asimismo, porque se percibe una débil limpieza en las instalaciones para cuidado y seguimiento del protocolo de bioseguridad, más aun en el presente contexto, y sobre todo ayudar a mejorar la experiencia en todo momento de la entrega del servicio.

Donde, se acepta la posición de Luciano (2021) al mencionar que una de las principales causas son los elementos tangibles debido que no cuenta con las

instalaciones, maquinarias de apoyo y/o recursos necesarios para poder atender el total de las necesidades requeridas. Por tanto, la institución, debe mejorar la presentación y estado de los elementos tangibles porque según Cuatrecasas (2017) indica que son aquella maquinaria, equipamiento y herramientas que permitirá al colaborador poder realizar de manera oportuna sus actividades, esto se debe porque ofrecerá todas las comodidades e incrementará los niveles de confort al percibir un ambiente agradable y adecuado para la prestación de los servicios.

Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión confiabilidad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto covid, se observó que en la tabla 5, tener un nivel regular sobre la confiabilidad del servicio representado con un 60%, porque los colaboradores de la institución poseen interés regular en atender sus requerimientos solicitados, seguido de un 34% un nivel bajo y con un 6% un nivel bueno. La problemática observada fue causada porque el 50% de las víctimas de violencia que acudieron a los servicios de la institución percibieron un regular interés por parte de los colaboradores en solucionar sus problemas, así como, que existen aún deficiencias porque a veces representado por un 38% de los profesionales y responsables brindaron servicios ofrecidos de manera oportuna, donde la otra gran parte no lograron cubrir el total de sus expectativas.

De las investigaciones analizadas, se indica aceptar los resultados encontrados en López (2018) debido que se concuerda al indicar que se perciben deficiencias en la calidad del servicio debido que una de las razones es que no cuentan con una oportuna fiabilidad en el proceso de atención. Cabe mencionar, que al mejorar estos procesos se podrá lograr atender los requerimientos solicitados por los usuarios de la institución. Asimismo, se acepta los resultados datos por Asseo (2017) indicando que la fiabilidad es una de las dimensiones con mayor importancia para generar un mayor nivel de calidad del servicio, y porque obtuvo un nivel regular con un 65%, exponiendo que los usuarios no están de acuerdo y no confían en el servicio ofertado por los servidores de la institución del estado. Y se acepta los hallazgos obtenidos de Malpartida (2017) al exponer que entre las dimensiones más vulnerables en el presente diagnóstico se determinó

que es debido porque la organización no cuenta con un adecuado nivel de confiabilidad en la información y proceso de atención. No obstante, se discrepa la realidad problemática que señala Muñoz (2017) al mencionar que si se obtuvo una adecuada credibilidad de sus servicios representado con un 64%.

Por tanto, se fundamenta que según Cuatrecasas (2017) manifiesta que la fiabilidad, es aquella característica que poseen los colaboradores de una organización, en la cual ofrece un servicio de manera amable, y cortés, que transmite confianza durante el proceso, en la entidad y el servidor. Esto se refiere, que esta dimensión es un aspecto fundamental para crear un vínculo entre el usuario y colaborador, debido que el trato logra sentir un mayor confort del servicio.

Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión empatía que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto covid, se obtuvo por resultados en la tabla 6 que la mayoría de los usuarios de la institución de estudio, se encontró con un 46% tener un nivel regular con un 28% un nivel bajo y un 26% un nivel alto; esto se interpreta, que en una comisaría ,se evidencia tener un nivel regular de empatía, esto porque el 44% siente que no le brindan un atención individualizada; esto se debe porque los colaboradores no contaron con trato oportuno y atención personalizada en el desarrollo de cada uno de los requerimientos.

Por otra parte, se afirma estar de acuerdo con la posición de Yépez, Ricaurte & Jurado (2018) porque indican contar con un nivel medio en la presente dimensión de estudio, al manifestar que una de las razones es que no brindan de manera adecuada una atención al cliente, evitando cubrir con el total de expectativas y necesidades. Y se coincide el hallazgo dado por Gamarra (2020) porque se identificó la ausencia de empatía con un 38% teniendo un nivel bajo. Donde se logra visualizar que muchos de los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios, pero no saber dar un adecuado trato a los usuarios que requieren del servicio.

Cabe señalar, que la empatía es un indicador relevante para que los usuarios mejore la percepción, debido que es cuando un colaborador brinda un

trato personalizado, cálido, y buscan lograr atender sus necesidades insatisfechas. Asimismo, es aquella actitud positiva que el colaborador transmite, donde desarrolla sus actividades con una actitud serena y entusiasta, percibiendo tener una iniciativa para ayudar en los requerimientos de los usuarios que solicitan el servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2012)

Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión capacidad de respuesta que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto covid, en la tabla 7 se obtuvo tener un nivel regular siendo representado con un 58% con un 28% el nivel bueno y con un 14% el nivel bajo, esto se interpreta porque los colaboradores no cuentan con las capacidades y habilidades oportunas para el desarrollo adecuadas de las funciones. Asimismo, debido a que el 60% sólo algunos de los colaboradores a veces logran responder sus dudas, y con un 50% casi a veces demuestran sus habilidades y capacidades causando que no puedan manejar de manera oportuna situaciones conflictivas al sobrellevar los diversos tipos de usuarios, y solo el 54% son asertivos para dar respuesta a los problemas, debido que algunas veces logran acertar sus propuestas de solución.

Asimismo, se concuerda con la posición de Jemes, Romero & Labajos (2019) manifiesta que la capacidad de respuesta posee un nivel medio es representado con un 47%, seguido de un 25% bajo; esto se debe porque no cuentan con los conocimientos oportunos, generando retrasos al momento de atender los problemas presentados. Se está de acuerdo con los presentes autores, debido que ambos se llegaron a los mismos hallazgos en la exposición de los resultados de la investigación.

Por ende, según Cuatrecasas (2017) manifiesta que la capacidad de respuesta es aquella característica que posee los colaboradores que permitirá dar respuesta de una manera más rápida y asertiva, para atender sus requerimientos en el menor tiempo posible y mejora la percepción de los usuarios. Asimismo, es aquella habilidad que posee la persona para afrontar los diversos requerimientos,

preguntas o situaciones conflictivas, donde es allí que las personas, de manera asertiva responderá para lograr cubrir con las necesidades requeridas del usuario.

Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión seguridad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto covid, donde con un 58% se obtuvo un nivel regular indicando que la institución aún cuenta con deficiencia en la utilización de mecanismo de bioseguridad, y un adecuado proceso de atención para el tratamiento de la información.

Cabe señalar, que entre las investigaciones analizadas se acepta la posición con Muñoz (2017) por haber obtenido entre sus principales resultados que el nivel de seguridad con un 65% posee un nivel regular , seguido de un 38% manifiestan tener un nivel bajo, y que con un mínimo porcentaje del 4% se percibe tener un nivel alto, esto se debe porque es similar a los resultados dados en la tabla 8, siendo de suma relevancia que las instituciones que poseen contacto directo con sus usuarios implementen protocolos de seguridad no solo se habla por la presencia de robos, ni entorno, sino normal de bioseguridad que evita la presente de contagios tanto personal como usuarios, o entre los mismo colaboradores.

Por ende, según Cuatrecasas (2017) expresa que fortaleciendo la seguridad permitirá a la persona dentro y fuera de la institución darle confianza, al momento de impartir su información y datos importantes, donde ellos perciban que no se les vulnerará sus derechos o atentarán contra ellos, esa seguridad intrínseca que los colaboradores transmiten, debido que son las habilidades que los colaboradores poseen para poder generar un mayor nivel de credibilidad en sus acciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Identificando el nivel de percepción de calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID, se obtuvo un nivel prevalente el regular representado por un 82%, con un porcentaje significativo el nivel bajo con un 14%, y con 4% el nivel alto.
2. Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, se obtuvo un nivel regular representado en un 56%, seguido de un nivel bajo con un 42% y un 2% nivel alto, porque no cuentan con las herramientas y condiciones necesarias para brindar un oportuno servicio.
3. Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión confiabilidad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, se obtuvo con un 60% un nivel regular, seguido de un nivel bajo con un 34%, y con un 6% el nivel bueno.
4. Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión empatía que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, representado con un nivel regular con un 46%, seguido de un nivel regular con un 46% y con un 26% bueno, porque los colaboradores no le brindan una atención individualizada.
5. Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión capacidad de respuesta que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID se obtuvo por nivel prevalente ser regular con un 58%, con un nivel bueno 28%, y con un 14% un nivel bajo, porque algunas veces logran responder sus dudas.
6. Identificando el nivel de percepción de calidad en la dimensión seguridad que tiene la víctima de violencia familiar de una Comisaría en el contexto COVID, se observó tener un nivel regular con un 58%, seguido de un nivel bajo con un 38% y bueno con un 4% porque se necesita reforzar las medidas de bioseguridad y en la etapa de gestión documentaria en el proceso de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la presente institución, tener en consideración los resultados obtenidos para conocer la situación problemática, tomar acciones de mejora, y poder crear mecanismos que facilite brindar un servicio más oportuno a los usuarios víctimas de violencia familiar de la comisaría.
2. Se recomienda al encargado de la comisaría, proponer un plan de capacitaciones dirigido a todos los colaboradores que mejoren sus habilidades y capacidades, que facilite reconocer con mayor facilidad las necesidades, afrontar ante situaciones conflictivas, y dar respuestas más asertivas.
3. Se recomienda al encargado de la comisaría, realizar encuestas de calidad de servicio eventualmente después de plantear acciones de mejora con el propósito de reconocer si se mejora la problemática de estudio.
4. Se recomienda a los futuros investigadores considerar como base la presente investigación para ser sujeto de estudio, y contrastar otras realidades, así como, para ser la base y proponer estrategias dirigidas a la presente institución de análisis.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Alteco Consultores. (s.f.). Recuperado el 13 de Enero de 2021, de Desarrollo y Gestión: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Althobaiti, S., Alharthi, S., & ALZahrani, A. (2020). Medical Systems quality evaluated by perceptions of nursing care facing covid 19 pandemic. *International Journal for Quality Research*, 14(3), 895-912. doi:10.24874/IJQR14.03-16
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Santiago de Cali: Publicaciones de la Universidad de Santiago de Cali. Facultad de Derecho - Caide.
- Arbulu, I., & Fernandez, M. (2020). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo*. Chiclayo: USAT. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2793>
- Arévalo, M., Cambal, J., & Araque, V. (2020). *Gestión de la calidad en empresa de servicios: Evaluación de la empresa inmobiliaria CREA en la provincia de Pastaza*. REVISTA INVESTIGACION OPERACIONAL, Ecuador. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=71c32f18-6eda-4be5-8bda-88c312faee15%40sessionmgr101>
- Barnali, B., & Basu, R. (2020). A Study on the Experience of Patients regarding the Quality of Healthcare services provided in the Alipurduar District of India. *In Journal of Healthcare Quality Research*, 35(4), 237-244. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32690430/>
- Beltrán, K. (2020). *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la Mype del sector comercio, rubro abarrotes, Caso: "bodega*

lucerito”, cañete. Chimbote: Universidad Católica de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20199>

- Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación*. . México: Prentice Hall.
- Bidzan, I., Bidzan, M., Jurek, P., Bidzan, L., Knietzsch, J., Stueck, M., & Bidzan, M. (2020). A Polish and German Population Study of Quality of Life, Well-Being, and Life Satisfaction in Older Adults During the COVID-19 Pandemic. *Front Psychiatry, 11*(585813). doi:10.3389/fpsy.2020.585813
- Cuatrecasa, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: PROFIT. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+cuatrecasa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20cuatrecasa&f=false
- Dalal, U. (2015). *Quality of Service*. In *Wireless Communication and Networks*: Oxford University Press. ISBN: 978-1-68015-875-5.
- Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios, 40*(44), 10. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- De la Cruz, M. (2020). *El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d4b6a88c-6070-4674-8a10-3d3516e9d8f5%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsgao&AN=edsgcl.648189597>
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Artículo de revista, Scielo, Lima. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext

- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. 36(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext
- Droguett, F. (2019). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>
- Espinoza, J., Muñoz, F., & Portillo, J. (2005). Clasificando a las personas mayores. Una visión dinámica. *Medicina de Familia*, 6(3). Recuperado el 15 de octubre de 2020, de <https://drarturogeriatria.files.wordpress.com/2018/08/clasific-ama.pdf>
- Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Flores, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de COVID-19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista, 2020*. Iquitos: Publicaciones de la Universidad Privada de la Selva Peruana. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>
- Fuentes, P., Del Mar, M., & De los Ángeles, M. (2019). Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia. *Ebsco*, 18(2), 313-322. doi:10.6018/eglobal.18.2.344761
- Gamarra, L. (2020). *Programa de habilidades blandas para la calidad del servicio de los usuarios de la Comisaría de Zaña*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48697/Gamara_CLN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Colombia: ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPvODCisvzAhXXQjABHR8PCoA4ChDoAXoECAcQAq#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20del%20servicio&f=false>

Henao, L. (2020). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=f370980a-92ed-43f0-ba5d-b55f03428709%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=fua&AN=144366864>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGrawHill Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

- Huamán Magno, E. D., & Rojas Nimango, K. N. (2018). *Percepción de La Calidad de Atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018*. Huancayo, Perú.
- Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Sypal, México. Obtenido de <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Juárez, T. (2019). *Calidad De Atención De Enfermería Y Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Pediatría Del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412>
- Ledesma Sosa, R. M. (2017). *Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central*. Lima, Perú.
- López Honores, R. K. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro emergencia mujer de la comisaría de Buenos Aires, NÚevo Chimbote*. Nuevo Chimbote, Perú.
- Lujan, R., & Medina, R. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de un supermercado*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59041/B_Lujan-CRL-Medina_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnología Ipha*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Malpartida, J., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Ipha Centauri*, 2(1). Obtenido de <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

- Milanês, L., Campêlo, E., Pinheiro, C., & Batista, L. (2021). Quality of Life at Work and Public Health: Dimensional Structure of a Scale. *Ebsco*, 20(2), 479-491. doi:10.6018/eglobal.436441
- Muñoz, G. (2021). *Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020*. Escuela de post-grado de la Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56651/Mu%c3%b1oz_UGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, I. (2017). *La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6677/Mu%c3%b1oz_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. Pimentel: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nina, J. (2021). *Factores determinantes en la percepción de la virtualización de programas de postgrado en el mercado laboral de la ciudad de Puerto Maldonado "Estudio de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción al cliente de la provincia de Abancay*. Tacna: Escuela de Post grado de Neuman. Obtenido de https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/EPNEUMANN/140/TRABAJO_DE_INV_MBA_NINA_HANCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noriero, S. (2020). *La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes*. Revista, Ecimed, México. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado

el 11 de Octubre de 2020, de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (2012). *La fiabilidad es la habilidad para la calidad*. Mexico: Nirvana.

Pérez, J., Berrio, J., Ojeda, Y., Rodríguez, N., Fernández, S., & Aranguren, D. (2020). Evaluation of satisfaction of patients seen at " Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico -Surgical University Hospital due to COVID-19. *Medicentro Electrónica*, 630-641. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=es.

Pincay, Y. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES*. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). Obtenido de <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

República, C. d. (13 de Noviembre de 2015). "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar". EL Peruano, págs. 567008 - 567019.

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa*. Ecuador: Revista Polo del Conocimiento.

- Ríos, M., & López, Á. (2015). *Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial*. Instituto Federal de Educação, Brasil. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481547178026.pdf>
- Rodríguez, J., & Torres, A. (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo. Recuperado el 01 de 05 de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%20c3%adguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldarriaga Vásquez, C. A., Blass Rivarola, M., Padilla Reynaga, A. K., & Olivera Santa Cruz, M. d. (2017). *Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer* (1° ed.). (M. d. MIMP, & P. N. PNCVFS, Edits.) Lima, Perú.
- Santelice, C., Herrera, R., & Muñoz, F. (2019). *Problemas en la gestión de calidad e inspección técnica de obra: un estudio aplicado al contexto chileno*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50732019000300242&lng=es&nrm=iso
- Terán, N., Gonzáles, J., & Ramírez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418>
- Valera, L. (Junio de 2016). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 33(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200001
- Valls, W., & Román, V. (2017). *La calidad del servicio*. Colombia: Universidad Layca Eloy. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Velasquez, L. (2021). *“La calidad de servicio y su relacion con el ambiente laboral de la comisaria pnp san miguel*. Puno: Universidad Nacional de Antiplano.

Obtenido de
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16322/Velasquez_Japura_Luis_Gustavo.pdf?sequence=3

Villar Balladares, L. M. (2019). *Satisfacción de Usuaris Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar*. Tumbes.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (2010). *SERVQUAL de Calidad de Servicio* (2 da ed.). México: Editorial CEREM. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXO

Anexo 1. Operacionalización de variables

Título de la tesis: Percepción de calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de la calidad en el servicio	La calidad del servicio, es aquella percepción que posee el usuario sobre la experiencia vivida a lo largo del desarrollo y proceso de atención, en la cual da la	La calidad del servicio es aquella percepción que permite conocer la valoración actual que tiene una persona por todo lo recibido por una institución, desde la	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Escala Likert
				Instalaciones físicas atractivas	
				Limpieza	
				Materiales informativos	
				Presentación pulcra	
			Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	
				Interés	
				Intervención correcta	
				Atención oportuna y segura	
			Empatía	Atención individualizada	
				Adecuada atención	
				Interés para el bienestar	
				Identificación de necesidades	
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas				

conformidad de la realización del servicio al haber cumplido con el total de las expectativas (Huamán Magno & Rojas Nimango 2018).	recepción, desarrollo de las actividades y resultado final.		o dudas	
			Priorización de atención	
			Conocimiento, destreza y habilidad	
			Disposición a la ayuda	
		Seguridad	Inspiración de confianza	
			Seguridad en tensión	
			Cortesía y amabilidad	
			Seguridad en el que hacer	

Anexos 2. Instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento para la percepción de la calidad del servicio

Autor: Br. Cavero Chapoñan de Paz, Patricia Milagros

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
		2. La presente institución posee medios o plataforma digitales para brindar atención a sus usuarios					
	Instalaciones físicas atractivas	3. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	Limpieza	4. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
		5. La institución cuenta con protocolos de limpieza y bioseguridad (alcohol, agua, jabón u otro desinfectante)					
	Materiales informativos	6. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el personal son visibles.					
	Presentación pulcra	7. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					
		8. El personal de la institución hace uso de las medidas de bioseguridad y limpieza durante la atención del servicio.					
Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	9. El personal de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	Interés	10. El personal de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	Intervención correcta	11. El profesional de la institución desarrolla la					

		intervención en forma correcta.					
	Atención oportuna y segura	12. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
Empatía	Atención individualizada	13. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					
		14. El profesional de la institución logra brindar un trato personalizado en basa a sus principales necesidades.					
	Adecuada atención	15. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	Interés para el bienestar	16. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar de su salud.					
	Identificación de necesidades	17. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	18. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	Priorización de atención	19. El profesional de la institución atiende en base al nivel de urgencia e importancia para brindar el servicio.					
		20. El profesional de la institución prioriza respeta el orden correspondiente.					
	Conocimiento, destreza y habilidad	21. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
		22. El profesional posee iniciativa para dar solución a los problemas presentados de manera rápida y asertiva.					
	Disposición a la ayuda	23. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
		24. El profesional de la institución brinda los medios necesarios para ofrecer ayuda en todo momento.					

Seguridad	Inspiración de confianza	25. El profesional de la institución le inspira confianza.					
		26. El profesional respeta en todo momento las medidas de bioseguridad durante el proceso de atención para evitar contagio por COVID.					
	Seguridad en tensión	27. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	Cortesía y amabilidad	28. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
		29. El profesional de la institución respeta su opinión en todo momento.					
	Seguridad en el que hacer	30. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	Gestión documentaria	31. La comisaría le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					
		32. El profesional de atención denota transparencia durante todo el proceso de la gestión documentaria.					

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO				
Baja [32 – 53]				
Regular [54 – 106]				
Buena [107 – 160]				
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Confiabilidad</i>	<i>Empatía</i>	<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Seguridad</i>
Baja [8 – 13 >	Baja [4 – 7 >	Baja [5 – 8 >	Baja [7 – 12 >	Baja [8 – 13 >
Regular >13 – 26]	Regular > 7 – 13]	Regular >8 – 16]	Regular >12 – 24]	Regular >13 – 26]
Buena > 26 – 40]	Buena > 13 – 20]	Buena > 16 – 25]	Buena > 24 – 35]	Buena [26 – 40]

Anexo 3. Validación de instrumentos

Experto 1:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
			La presente institución posee medios o plataforma digitales para brindar atención a sus usuarios	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
			La institución cuenta con un protocolos de limpieza y bioseguridad (alcohol, agua, jabón u otro desinfectante)	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el personal son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X		
	El personal de la institución hace uso de las medidas de protección y limpieza durante la atención del servicio.		X		X		X		X			
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		

		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
			El profesional de la institución logra brindar un trato personalizado en base a sus principales necesidades.	X		X		X		X		
		Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		
		Interés para el bienestar	El profesional de la institución muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
					X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de atención	El profesional de la institución atiende en base al nivel de urgencia e importancia para brindar el servicio.	X		X		X		X		
			El profesional de la institución prioriza respeta el orden correspondiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
			El profesional posee iniciativa para dar solución a los problemas presentados de manera rápida y asertiva.	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	El profesional de la institución brinda los medios necesarios para ofrecer ayuda en todo momento.		X		X		X		X			
	Seguridad	Inspiración de confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
			El profesional respeta en todo momento las medidas de bioseguridad durante el proceso de atención para evitar contagio por COVID.	X		X		X		X		
		Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		

			El profesional de la institución respeta su opinión en todo momento.	X		X		X		X		
		Seguridad en el que hacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
		Gestión documentaria	La comisaría le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X		
			El profesional de atención denota transparencia durante todo el proceso de la gestión documentaria.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cinthia Mabel Meregildo Salvador

Firma del experto :



Firma

CIP: 264078

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para la percepción de la calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Cavero Chapoñan de Paz, Patricia Milagros

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de noviembre del 2021



Firma

DNI: 47712677

EXPERTO

Experto 2:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
			La presente institución posee medios o plataforma digitales para brindar atención a sus usuarios	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
			La institución cuenta con un protocolos de limpieza y bioseguridad (alcohol, agua, jabón u otro desinfectante)	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el personal son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X		
	El personal de la institución hace uso de las medidas de protección y limpieza durante la atención del servicio.		X		X		X		X			
	Confiability	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
Intervención correcta		El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X			

		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
Empatía	Atención individualizada		El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
			El profesional de la institución logra brindar un trato personalizado en base a sus principales necesidades.	X		X		X		X		
	Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X			
	Interés para el bienestar	El profesional de la institución muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X			
	Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X			
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X			
	Priorización de atención	El profesional de la institución atiende en base al nivel de urgencia e importancia para brindar el servicio.	X		X		X		X			
		El profesional de la institución prioriza respeta el orden correspondiente.	X		X		X		X			
	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X			
		El profesional posee iniciativa para dar solución a los problemas presentados de manera rápida y asertiva.	X		X		X		X			
	Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X			
El profesional de la institución brinda los medios necesarios para ofrecer ayuda en todo momento.		X		X		X		X				
Seguridad	Inspiración de confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X			
		El profesional respeta en todo momento las medidas de bioseguridad durante el proceso de atención para evitar contagio por COVID.	X		X		X		X			
	Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X			
	Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X			
		El profesional de la institución respeta su opinión en todo momento.	X		X		X		X			
	Seguridad en el que	El profesional de la institución demuestra seguridad en	X		X		X		X			

	hacer	su labor.									
	Gestión documentaria	La comisaría le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X		
		El profesional de atención denota transparencia durante todo el proceso de la gestión documentaria.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma del experto :



DNI: 16779036

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para la percepción de la calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Cavero Chapoñan de Paz, Patricia Milagros

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de noviembre del 2021



Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma

DNI: 16779036

EXPERTO

Experto 3:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

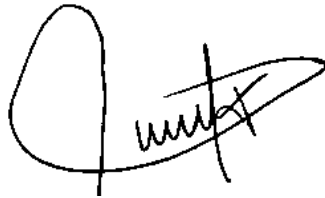
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
			La presente institución posee medios o plataforma digitales para brindar atención a sus usuarios	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
			La institución cuenta con protocolos de limpieza y bioseguridad (alcohol, agua, jabón u otro desinfectante)									
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el personal son visibles.	X		X		X		X		
	Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X			
		El personal de la institución hace uso de las medidas de protección y limpieza durante la atención del servicio.	X		X		X		X			
	Confiability	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
Intervención correcta		El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X			

		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
Empatía	Atención individualizada		El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
			El profesional de la institución logra brindar un trato personalizado en basa a sus principales necesidades.									
	Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X			
	Interés para el bienestar	El profesional de la institución muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X			
	Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X			
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X			
	Priorización de atención	El profesional de la institución atiende en base al nivel de urgencia e importancia para brindar el servicio.	X		X		X		X			
		El profesional de la institución prioriza respeta el orden correspondiente.	X		X		X		X			
	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X			
		El profesional posee iniciativa para dar solución a los problemas presentados de manera rápida y asertiva.	X		X		X		X			
	Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X			
El profesional de la institución brinda los medios necesarios para ofrecer ayuda en todo momento.		X		X		X		X				
Seguridad	Inspiración de confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X			
		El profesional respeta en todo momento las medidas de bioseguridad durante el proceso de atención	X		X		X		X			
	Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X			
	Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X			
		El profesional de la institución respeta su opinión en todo momento.	X		X		X		X			
	Seguridad en el que hacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X			

		Gestión documentaria	La comisaría le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X		
			El profesional de atención denota transparencia durante todo el proceso de la gestión documentaria.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Magister en Gestión Pública Lic. Diafanor Pérez Vega*

Firma del experto :



DNI: 40696543

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para la percepción de la calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Cavero Chapoñan de Paz, Patricia Milagros

4. DECISIÓN:

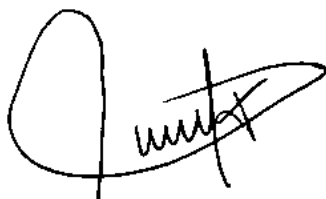
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Firma

DNI: 40696543

EXPERTO

Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

Anexo 4. Datos estadísticos

Base de datos de la prueba piloto con 15 encuestados

	V_D 1_1 P1	V_D 1_1 P2	V_D 1_2 P3	V_D 1_3 P4	V_D 1_3 P5	V_D 1_4 P6	V_D 1_5 P7	V_D 1_5 P8	V_D 2_1 P9	V_D 2_2 P10	V_D 2_3 P11	V_D 2_4 P12	V_D 3_1 P13	V_D 3_1 P14	V_D 3_2 P15
1	2	2	1	3	4	4	3	4	5	3	3	4	2	3	2
2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3
3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3
4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2
6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2
9	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
10	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2
13	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2
14	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	V_D 3_3 P16	V_D 3_4 P17	V_D 4_1 P18	V_D 4_2 P19	V_D 4_2 P20	V_D 4_3 P21	V_D 4_3 P22	V_D 4_4 P23	V_D 4_4 P24	V_D 5_1 P25	V_D 5_1 P26	V_D 5_2 P27	V_D 5_3 P28	V_D 5_3 P29	V_D 5_4 P30	V_D 5_5 P31	V_D 5_5 P32
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1
5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	1	2
9	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3
10	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	1	3
11	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	1	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1

Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	32