



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA

Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en
usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra En Gestión Pública

AUTORA:

Br. Letnie Lucia Celis Lobato (ORCID: 0000-0002-8854-8307)

ASESOR:

Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, hermana y familiares, por su apoyo y amor incondicional en cada meta trazada, brindándome muestras de aliento para poder terminar esta investigación y alcanzar el éxito profesional. Gracias por ser parte de mis logros y por compartir mis proyectos. Los amo, hoy y siempre.

Letnie

Agradecimiento

A Dios, por otorgarme el privilegio de la vida y la capacidad para lograr mis más anhelados sueños.

A mi asesor, por brindarme la orientación metodológica – temática y el apoyo necesario en la ejecución de esta investigación.

A los usuarios de la comisaría de la Familia de la ciudad de Tarapoto, por regalarme su valioso tiempo en la realización de las encuestas, haciendo posible el desarrollo de esta investigación.

A mis amigos, por sus muestras de cariño y ánimo en cada proyecto de mi vida.

A todas aquellas personas que han contribuido en mi superación personal y profesional a lo largo de mi vida.

La autora

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo **LETNIE LUCIA CELIS LOBATO**, identificado con **DNI 46986773**, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019”**

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

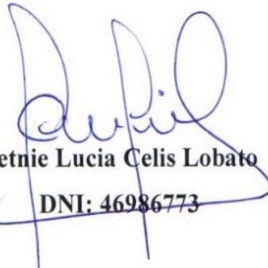
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de julio de 2019



Letnie Lucia Celis Lobato
DNI: 46986773

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Diseño de investigación.....	17
2.2. Variables y operacionalización	18
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	40
Matriz de consistencia	41
Instrumentos de recolección de datos	43
Validación de instrumentos.....	45
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	57
Autorización de Publicación de tesis al repositorio	58
Acta de originalidad	59

Informe de originalidad	60
Autorizacion final del trabajo de investigacion	61

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad de la variable Medidas de protección contra la violencia familiar ..	31
Tabla 2 Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio	31
Tabla 3 Frecuencias de la variable medidas de protección (%)	33
Tabla 4 Frecuencias de la variable medidas de protección por dimensiones (%).....	34
Tabla 5 Calidad de servicio en la comisaría de familia Tarapoto (%)	35
Tabla 6 Frecuencias de la variable calidad de servicio por dimensiones (%)	36
Tabla 7 Tabla de contingencia.....	38
Tabla 8 Prueba de chi – cuadrado de Pearson (X ²)	39
Tabla 9 Relación entre las variables	39

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de seguimiento a las medidas de protección (%)	33
Figura 2 Nivel de seguimiento a las medidas de protección por dimensiones (%).....	34
Figura 3 Nivel de calidad de servicio en la comisaría de Familia Tarapoto.....	36
Figura 4 Nivel de calidad de servicio por dimensiones en %	37
Figura 5 Campana de Gauss.....	40

RESUMEN

La presente investigación titulada “Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019” tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 407 usuarios atendidos en casos de medidas de protección, del cual se obtuvo una muestra de 104 usuarios víctimas de violencia familiar, a través del muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar fue considerado como 4% “nivel bajo”, 8% “nivel medio” y 88% “nivel alto”. Mientras que el nivel de calidad de servicio de los usuarios de la Comisaría de Familia, fue calificado como 1% “nivel bajo”, 7% “nivel medio” y 92% “nivel alto”. La conclusión final fue, que existe relación significativa fuerte ($Rho = 0,742^{**}$; $p = 0,000$) entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio de los usuarios de la Comisaría de la Familia Tarapoto, en el año 2019. Las variables se relacionan directamente mediante la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), cuyo resultado señala que X^2 calculado (86.97) > X^2 tabulado (9.49), situándose en el área de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y, aceptando la hipótesis alterna (H_1).

Palabras clave: Medidas de protección; Calidad de servicio; violencia familiar.

ABSTRACT

This research entitled "Measures to protect against family violence and quality of service in users of the Family Police Station, Tarapoto 2019" had as a general objective, to determine the relationship between protection measures against family violence and quality of service in users of the Family Police Station. The type of study was descriptive-correlational, with a non-experimental cross-sectional design. The population is made up of 407 users attended in cases of protection measures, from which a sample of 104 users victims of family violence was obtained, through simple random sampling. The questionnaire instrument was used. The results obtained showed that the level of follow-up to protection measures against family violence was considered as 4% "low level", 8% "medium level" and 88% "high level". While the level of service quality of the users of the Family Commissariat was rated as 1% "low level", 7% "medium level" and 92% "high level". The final conclusion was that there is a strong significant relationship ($Rho = 0.742^{**}$; $p = 0.000$) between the measures of protection against family violence and the quality of service of the users of the Tarapoto Family Police Station, in 2019. The variables are directly related by Pearson's Chi-square test (X^2), whose result indicates that X^2 calculated (86.97) > X^2 tabulated (9.49), being in the area of rejection of the null hypothesis (H_0) and, accepting the alternate hypothesis (H_1).

Keywords: Protection measures; Quality of service; domestic violence

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la violencia en la familia, viene siendo un flagelo en la sociedad que perjudica de un modo grave a la sociedad y las personas que resultan afectadas por el mismo, las cuales llegan a ser víctimas de esta clase de violencia en donde entra a tallar la violencia de tipo física, psicológica, económica, entre otras según sea mencionará luego, ocasionando de manera un problema social, es por ello que se tiene que considerar que la violencia, no solamente tiene repercusión en la personas que la perciben o son víctimas de ella, además sitúa a la familia en una posición riesgosa, es por ello es que desde allí luego repercute a la sociedad, por ser el elemento funcional de la sociedad.

Es así que el estado del Perú, ha asumido un compromiso el cual se desarrolla de manera global, permitiendo tratar de solucionar el problema de la desigualdad, buscando una adecuada equidad de género, percibiéndose avances en este aspecto por medio de las políticas sociales. El marco teórico aborda temas referidos a las diversas herramientas de tipo nacional e internacional que favorecen a la equidad de género y a la disminución de la violencia hacia la mujer en la nación.

En el 2016, el estado peruano anunció el Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, el cual aprueba el Reglamento de ley N° 30364, la misma que es una ley para la prevención, eliminación y castigo de la violencia dirigida hacia la mujer y el grupo familiar, enfocada en hacer que la mujer sea capaz de dirigirse de manera más sencilla hacia las entidades que promueven el apoyo hacia ellas y de esta manera poder ser protegida según sus derechos, por medio de medidas cautelares, protección y sanciones hacia el agresor. Por otra parte, se establece según el reglamento que la Policía nacional del Perú, tiene el rol y la responsabilidad por medio de su personal, sin importar qué especialización posea, está obligado a abordar, por medio de un recibimiento, registro y trámite de manera inmediata, la denuncia que se exponga de manera verbal o escrita que manifiesta la agredida, teniendo la responsabilidad de informar oportunamente, con el informe o testimonio, a la fiscalía correspondiente para que así tomen las acciones según sea el caso por medio de sus propias herramientas.

Por otro lado, el derecho con respecto a la integridad y a vivir en un entorno no violento para las mujeres está plasmado en las leyes del derecho internacional y en el orden jurídico nacional. El problema relacionado con la violencia hacia la mujer se ha tomado y tratado desde el mismo estado, con cierto conocimiento y matiz de las leyes que predominan a nivel mundial en relación con este tema, dando a conocer que está comprometido de manera política a unir fuerzas para hacer que los derechos de las mujeres estén garantizados, los cuales se perciben en la adquisición de dispositivos de tipo internacional que favorecen a que las mujeres estén protegidas y por ende sus derechos. Aquellos dispositivos o instrumentos orientan la acción política, jurídica y normativa interna, de la nación, la cual conlleva a comprometer al estado a cumplir dichas acciones en base metas dentro de un marco en específico.

Hay que tener en cuenta que se ha realizado muchos avances con respecto a la violencia en la familia, quedando demostrado así que el gobierno se ha preocupado por este tema, todo ello gracias a las nuevas leyes propuestas, además de instaurar distintas instituciones con este fin, y considerando además la participación de la gente buscando dar solución a este problema social, sin embargo aún sigue siendo una dificultad que genera resultados desagradables y de gran magnitud, siendo el principal problema en nuestra nación, es tan grave que ha pasado a ser un asunto de Salud Pública.

De acuerdo con el ENDES 2017, el 44.5% de mujeres de 15 a 49 años, que padecieron violencia física acudieron en busca de una persona de confianza o que les resultaba cercana, 29,2% se fueron a alguna entidad. De todas las mujeres que se acudieron a una entidad, el 77,5% buscó una comisaría, repartidas en todo el Perú, inclusive las comisarías de familia, las cuales tienen la función de recepcionar y atender los casos acerca de la violencia en la familia. En la ciudad de Tarapoto, la comisaría está sujeta a la división de Policía de orden y seguridad de Tarapoto y se constituye en oficinas para la prevención, recepción de usuarios, investigación y gestión. En ella se realiza el registro de las denuncias que manifestaron padecer las mujeres. En promedio son 22 policías, los que trabajan dentro de la comisaría de familia. Entre ellos, 6 se encargan del área de investigación. No obstante, no existen psicólogos y profesionales del derecho, los cuales cuentan con las capacidades para

poder así otorgar un adecuado asesoramiento a las mujeres que se atienden por estos casos.

Asimismo, las comisarías no cuentan con entornos apropiados para tomar las acusaciones, es así que el 57% de las Comisarias Básicas (CB) y el 71% de las Comisarias Especializadas de Familia (CEF) no disponen con espacios para utilizar únicamente para ocuparse de las mujeres que fueron víctimas de violencia familiar. Además, el 33% de CB y 21% de los CEF superan el tiempo de 24 horas para mandar la documentación al juzgado de familia conveniente. También tenemos déficit en los siguientes: El 71% de las Comisarías Especializadas de Familia carecen de ambientes adecuados para recibir denuncias. Lo mismo ocurre en el 57% de Comisarías Básicas, El 83% de las Comisarías Básicas no cuentan con un ambiente seguro para el depósito de implementos de prueba. El 69% no tiene kit de criminalística y el 18% lo tiene, pero no lo utiliza, El 76% del personal en las Comisarías Básicas no conoce el protocolo de atención al ciudadano del sector Interior. En las comisarías especializadas de familia la cifra aumenta a 82% y ninguna Comisaría Especializada de Familia cuenta con intérprete en lengua de señas y el 98% de Comisarías Básicas no tiene este servicio

Por otro lado, el Defensor del Pueblo (Gutiérrez) remarcó que tras estos encuentros y con la finalidad de que las comisarías puedan renovar la situación de tarea, “existe la obligación de seguir inspeccionando y obteniendo las sugerencias de la PNP, ya que es un socio fundamental de la “Defensoría del Pueblo”.

En consecuencia las personas agraviadas, las cuales denuncian actos violentos, en la comisaría de familia y que luego han conseguido Medidas de seguridad, en el Juzgado de Familia de Tarapoto en el 2019, señalan que la Comisaría de Familia de Tarapoto no realizan eficientemente las medidas de seguridad, generando que vuelva a ocurrir estos sucesos o el comportamiento del agresor se dé nuevamente, refiriendo muchas agredidas que la ley no hace mucho o casi nada, incrementándose la desconfianza entre las personas y que sus derechos no vienen siendo respetados de modo efectivo, real y oportuno por las normas respectivas, aumentando el descontento con los procesos empleados por parte de las autoridades y sus procesos.

En los trabajos previos a nivel internacional Villegas (2009), se manifiesta eventos relacionados con los distintos tipos de violencia, sin embargo, se considera que el vínculo del agredido con el agresor viene a ser de tipo de institucional, debido a que luego se acude a alguna institución de salud, y los eventos violentos nacen cuando las mujeres son discriminadas por los trabajadores públicos, obstaculizando el desarrollo de un proceso adecuado para protegerlas y hacer valer sus derechos. De este modo se examinará los estudios que tratan sobre las diversas manifestaciones de violencia dirigida a mujeres, realizando una búsqueda constante de trabajos publicados preferentemente de artículos de inglés o español en revistas de distinto origen. Se eligió revistas debido a tres criterios fundamentales, que se diferencian de otros textos, primero que los artículos se catalogan en distintas bases de datos, también, generalmente ya pasaron por una revisión antes de publicarse y, por último, para reducir las bases de datos. Hay publicaciones que no se incluyeron, ya que sería profundizar en el tema demasiado y no puntualizar para armar la base teórica.

Requena y Serrano (2007), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio desde la perspectiva clientes, usuarios y auto percepción de empresas de captación del talento humano*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Concluyó que: la investigación posee como objetivo el analizar la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, participantes o involucrados y la perspectiva del director o dueños de las organizaciones que atraen talento. Para desarrollar la investigación, se utilizó el método descriptivo. Al hablar de las personas que consiguen talento humano o Head Hunter, se refiere a las personas especializadas en buscar a personas capaces de ocupar un puesto sin quedarse en la organización que los contrata por tanto tiempo. La población estuvo conformada por los clientes del servicio y candidatos reclutados por la empresa y clientes, finalmente la autopercepción de los jefes de captación de talento, para conocer así lo que los usuarios valoran, como por ejemplo la calidad en el servicio teniendo como instrumento el de SERVQUAL (service quality) elaborado por Berry, Parasuraman y Zeithaml en 1993. Teniendo como resultado que su atención es buena, pero no llega a excelente. Los resultados que se consiguieron infieren que la calidad del servicio que presta las entidades que seleccionan el talento, es buena, y los de

gerentes consideran que sí prestan un buen servicio estando muy de acuerdo al 60%, según los mismos directivos las entidades reciben más de lo que realmente perciben.

Droguett, F. (2012), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Llega a concluir que: Dentro de la industria automotriz, la calidad que perciben los clientes es muy importante como sus juicios sobre el mismo. No solamente compran porque los vehículos son de calidad, además lo hacen por la calidad de los vínculos que se forman con los vendedores o la empresa. Por medio de esto, nace la necesidad de conocer los factores que son básicos para que el cliente evalúe de manera positiva la experiencia de servicio en este rubro, y al empleo de instrumentos estadísticos a clientes para conseguir información sobre ellos. La investigación se desarrolla en base que no hay una sola técnica de asistencia, sino dos procesos que poseen particularidades distintas (la venta del vehículo y el servicio posterior al vehículo), no olvidando que los usuarios perciben a la marca de manera completa y por ello tiene que haber coherencia en los dos procesos. De las conclusiones mencionadas, la insatisfacción se genera de manera similar en distintas marcas de renombre; y tienen que ver con el desempeño de la persona que vende al evaluar la experiencia del usuario en la venta, así como la calidad de la labor sobre el vehículo. También, se percibe la importancia del asesor de servicio para que el usuario entienda la calidad del servicio que se le pretende brindar. Mucho de la actitud de los consumidores hacia distintas marcas se relaciona con la experiencia que tiene del servicio que le han brindado, generando una divulgación positiva del mismo incrementando la posibilidad de volver a adquirir y que adquieran las personas a las que recomendó.

A nivel nacional, Asseo (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia en la comisaría de familia del distrito de Trujillo 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Como objetivo general medir el nivel de vínculo entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción dichas víctimas. La investigación fue de diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional de corte transversal, considerando una muestra de 50 víctimas de edades entre 18 y 59 años. Como

herramienta para recolectar datos se hizo uso del cuestionario SERVQUAL y el de satisfacción, para medir el vínculo entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. De acuerdo con los resultados indican existencia de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción ($r = .52$); el nivel de la calidad de atención es medio con un 54% y el nivel de la satisfacción es medio con un 64%.

Riqueros (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas enero-abril-2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Huaylas, Perú. Su objetivo principal fue la determinación del grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, de diseño de campo no experimental y transversal, con una muestra de 102 individuos que se evaluaron. Se empleó para la medición de las variables el cuestionario de preguntas para los usuarios de la MPH. Para calcular el grado de relación entre ambas variables, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman que dio como resultados que hay relación significativa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción ($r = .626$), lo que indica que al ser eficiente o deficiente la calidad de servicio, existirá también una percepción positiva o negativa en la satisfacción de los clientes.

Inca (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Tuvo como objetivo general la determinación el vínculo entre calidad de servicio y satisfacción de clientes en dicho municipio. El estudio se desarrolló sobre la base de un diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional-transaccional, tuvo una muestra de 339 usuarios. De acuerdo a los resultados, indican que: hay correlación positiva moderada entre la calidad del usuario y la satisfacción ($r = .591$), lo que señala que, al incrementarse la calidad de servicio hacia los consumidores, mayor será el placer de estos.

También a nivel local Tuanama (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Grado de efectividad de la pericia psicológica en los procesos de violencia contra las mujeres, Ley 30364, de acuerdo a los expedientes tramitados en el Juzgado de Familia – Tarapoto, Período Enero – julio 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que: El nivel de efectividad de las pericias psicológicas durante los procedimientos de violencia de género es bajo, ya que dichas pericias no establecen el grado de daño que solicitan el cual se establece en el artículo 124- B del Código Penal. Pudo verificarse que las pericias de tipo psicológico llegan a incidir en la sentencia que aplica el magistrado, debido a que este busca datos pertinentes de parte del psicólogo y así tener una mejor perspectiva sobre los hechos siendo más objetivo con relación a la conducta delictiva y de la víctima. Es por ello que, se menciona que el psicólogo que realiza el peritaje da un “asesoramiento” al juez para que tome una decisión. Se evaluó el nivel de violencia hacia las mujeres que existían en las pericias archivadas concluyendo que no se acatan los requerimientos determinados por el Art. 124-B del Código Penal. En la cual el grado de afección psicológica se determina por medio del valor que otorga el documento correspondiente que maneja el perito y guía su evaluación, considerando como ejemplo lo siguiente: carencia de lesiones leves: nivel de daño psíquico leve; lesiones leves: daño psíquico moderado: lesiones graves: daño psíquico grave. Se puede concluir que los jueces no le dan el valor necesario a las pericias de los psicólogos peritos, para establecer las medidas que protegerán a las mujeres violentadas, al momento en que no existe coherencia entre lo que menciona la víctima y lo que concluye el psicólogo.

Ruiz (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que: Por medio de la prueba de Rho de Spearman se constata que hay relación significativa y directa entre la calidad de los usuarios y la satisfacción en dicho hospital, ya que el coeficiente fue de 0,225 indicando una correlación positiva y significativa debido a que el nivel de significancia es 0,000 siendo menor a 0,05, resaltando en aceptar la hipótesis de investigación. De este modo el grado de atención

en dicho hospital se concibe como bueno en un 33%, regular en un 67%, la satisfacción es baja en un 76%, entre tanto el 25% tienen una satisfacción regular.

Caballero (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Nivel de eficacia de las medidas de protección según la ley N° 30364 en relación a los casos de reincidencia sobre violencia familiar contra la mujer en el segundo juzgado de familia del distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Pudo concluir que: Los casos reincidentes de violencia hacia la mujer, en el juzgado en mención, son por violencia de parte del cónyuge. Además, los casos reincidentes se deben a que el cónyuge había consumido alcohol y/o drogas; además de problemas psicológicos. Aquellas medidas empleadas para dar protección a la mujer determinadas en la Ley N° 30364, sobre la reincidencia de la violencia doméstica en dicho juzgado no son las adecuadas, ya que estas se determinan fuera del plazo legal, y no hay una adecuada intervención por parte de la policía.

Las teorías relacionadas respecto a la violencia hacia la mujer, definen a este hecho como todo comportamiento que ocasione lesión física, psicológica o sexual ocasionado en un entorno público o privado. (Legislativo & República, 2015, p. 567009).

La violencia se basa en toda acción que afecte de manera psicológica, sexual o física la cual se desarrolla en un entorno de poder, confianza y responsabilidad, por parte de un familiar hacia otro. (Legislativo & República, 2015, p. 567009).

Según la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), dicha ley se centra en la prevención, castigo y eliminación de la violencia hacia la mujer y la familia, elaborada con base en la realidad peruana y gracias a la Convención de Bolemo para, la cual integra el país desde 1996, con la finalidad de brindar protección inmediata a la víctima, para detener así el desarrollo de la violencia y otorgar la sanción penal correspondiente al victimario, para reeducarlo por medio del cumplimiento de su condena, de este modo se considera que existe dos procesos, el de protección de la víctima y de sanción del victimario.

También, es relevante señalar que el primer paso consiste en brindar una medida de protección inmediata en apoyo a la persona agredida, que está en responsabilidad del juez de familia, esta que conocerá el agresor que no vaya a audiencia por cuenta propia, debido a que el proceso establece como inaudita pero, valiendo su derecho a defensa en vía recursiva, si se da la situación como tal. Finalmente, gracias al establecimiento de la medida de protección, la labor de apoyo o tutela del juez acaba, que luego según su competencia tendrá que enviar lo elaborado al Ministerio Público de tal modo que actúe según sus funciones, (realizando una investigación, denuncia, etc), de este depende que luego se proceda a un asunto penal, según sea el caso al haber indicios de delito.

Según la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), ley que busca prevenir, castigar, eliminar la violencia hacia las mujeres y la familia, menciona que estas medidas empleadas para la protección, vienen a ser dispositivos de protección, que se fundamentan en el derecho internacional y constitucional. Su origen tiene que ver con el pretender proteger los derechos básicos, teniendo en cuenta bienes jurídicos importantes para la comunidad, así también el derecho a la vida e integridad de toda persona. De todas las medidas que pueden desarrollarse en los procesos de violencia se pueden considerar estas: retirar al victimario de donde reside, alejamiento de la víctima según distancia que ordene el juez, restricción de la comunicación de todo tipo, prohibirlo portar armas cancelando su licencia o su adquisición informando a las entidades correspondientes como lo es la SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil), de tal modo que tomen la acciones necesarias para así retirarle la licencia al agresor y desposeerla de su arma, entre otras medidas que favorezcan a preservar la existencia de todos los individuos involucrados.

De acuerdo con la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015) se define como un dispositivo legal, aquel instaurado de tal modo que brinde apoyo y protección a la mujer y la familia, considerando como propósito el retener u obstaculizar la generación de nuevos actos de violencia que sea peligroso para la persona en distintos aspectos, estando regulada por el Art. 16 de la Ley N° 30364, la cual delimita lo siguiente: Durante las siguientes 72 horas de haber realizado la denuncia se procederá por parte del juez de familia o alguien con autoridad similar a analizar el caso y por

medio de una audiencia oral emite las respectivas medidas de protección, estableciendo la más adecuada, alejando o prohibiendo según sea el caso y su criterio, de esta manera se protege a la persona agredida y también se determina un tratamiento de reeducación para el interno agresor, según determine el Art. 20 de la ley, con relación a la persona que se sentencia.

Se conoce además como medida cautelar, preventiva o provisional, se trata de actos procesales con la finalidad de que se realice según manda la ley la actividad jurisdiccional. Son también un vehículo para la ejecución de la justicia.

La Policía Nacional del Perú, por medio de su método digital, suma el “Reconocimiento de Víctimas y Agresores” en todo el país, otorgando datos al Observatorio nacional de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Toda oficina, tendrá un “Reconocimiento de Víctimas con Medidas de Seguridad” de tal modo que se realice su seguimiento, el cual posee básicamente estos datos: Nombres y Apellidos, DNI (Documento Nacional de Identidad o algún carnet), dirección de domicilio, e-mail y teléfono del individuo agredido, información del sujeto procesado, cantidad de miembros de la familia, información del juzgado que dio ciertas medidas de protección, las medidas como tal, su nivel de ejecución, la clase de violencia padecida, el tiempo en que se aplicará la medida entre otros datos que sean pertinentes según sea el caso, para poder así tomar las medidas necesarias en favor de la personas agraviadas por la violencia.

Actos policiales para ejecutar las medidas de protección, todo trabajador de la policía que sepa de medidas de protección empleará el siguiente proceso. Estará al tanto de actualizar el Mapa Gráfico y Georeferencial de Medidas de Seguridad, con los datos que expedirá el Juzgado de familia señalando lo necesario en beneficio de la persona agraviada, se determinará un medio de comunicación otorgándole números de teléfono de la Comisaría de su zona, para poder comunicar de manera oportuna al estar en posible peligro. Esto se lleva a cabo gracias a la coordinación del policía con otros servicios como el serenazgo para tomar acciones rápidas. El juez de familia tiene que realizar un registro de la información de la víctima dentro del

“Reconocimiento de Víctimas con Medidas de Seguridad”. En caso de que una víctima asista a una comisaría con un documento de medida de protección hacia ella, el personal encargado tiene que dar a conocer al juzgado de familia o responsable con similar función para así verificar dicha medida e insertarla dentro del “Registro de Víctimas con Medidas de Protección”. Las acciones entonces del personal policial será el de elaborar un plan pertinente para dicho caso, ejecutarlo según la medida que se disponga dentro del plan, informar al juzgado que dictó la medida, desarrolla actividades de seguimiento, dar a conocer al individuo procesado que existen medidas de protección y lo tiene que hacer para que se cumpla, también se realizará un servicio de ronda espontánea, haciendo visitas a la persona procesada corroborando su estado. En caso de que se comunique lesiones, algún acto de violencia o si el agresor procesado no acata las medidas, se le otorga ayuda al instante dando a conocer esta situación al juez pertinente que estableció la medida, y mientras se lleve a cabo dicha medida, se dará a conocer al juzgado o persona responsable lo desarrollado y eventos que acontecieron durante la ejecución de la medida. Por tanto las acciones de los servidores públicos son amplias y determinan la efectividad del cumplimiento de los derechos de las personas agredidas o víctimas de violencia.

La medida llega a culminar en el momento en que el juzgado de familia o persona encargada de a conocer que se concluyó el proceso de protección. Para las agraviadas por medio de manifestaciones continuas de tipo humillante, las entidades y personas encargadas de hacer valer la justicia, tienen que actuar basándose en un proceso de etapas específicas de tal manera que se realice algún proceso discriminatorio a los individuos involucrados en índole de víctima.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), refieren que la calidad percibida viene a ser una coherencia entre la perspectiva que posee el usuario de la asistencia antes de consumirlo y lo que percibe una vez haya recibido el mismo. (Sosa Alva, 2016, p. 20). Confirma que la calidad de servicio no es objetivo, ya que está evaluado por los clientes de forma subjetiva según sus propias experiencias.

Ferrel y Michael (2011), citado por (Meléndez & Oribe, 2014), la calidad de servicio viene a ser una palabra relativa que tiene que ver con el nivel de grandeza que tienen

los servicios o bienes de una entidad en comparación con otra. Manifiesta también que, al hablar de calidad, es un concepto relativo, ya que para juzgarla se debe comparar con otros productos de un nivel mayor de calidad o con estándares de calidad.

Grönroos (1984), menciona que se trata del resultado un procedimiento de análisis en el que el consumidor realiza una comparación de las expectativas con lo que percibe del servicio que se le ha otorgado. La evaluación de la calidad técnica llega a ser más certera y objetiva a comparación de la funcional. Es posible determinar una calidad aceptable en el momento en que se percibe como consumidor que satisface las expectativas del mismo, llegando a ser influenciado por las consecuencias que genera el servicio. (Torres Samuel & Vásquez Stanesco, 2015, p.8).

Por último, Cronin y Taylor (1992) afirma que el análisis referente a la calidad de servicio está basada únicamente en lo que percibe el usuario con relación al servicio, excluyendo las expectativas de los usuarios, ya que las mismas tienen tendencia a sobrevalorar sus expectativas”.(Torres Samuel & Vásquez Stanesco, 2015, p. 11).

El modelo Servqual, posee cinco dimensiones de tal modo que midan de manera acertada la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009), estas son: **Fiabilidad:** consta de la capacidad de la empresa para cumplir con lo que ofrece como servicio tal y como lo menciona, de manera que es fiable y cuidadoso al entregarlo. Dicho de otro modo, la entidad acata lo que promete, con relación a los precios, solución de dudas o problemas, entregas, entre otros. **Sensibilidad:** Se basa en que el personal está predispuesto a dar apoyo a los consumidores o clientes y de darles un servicio rápido y bueno, se trata de una atención al momento cuando estos clientes tienen dificultades que desean solucionar solicitando ayuda para ello, siendo eficientes en su demanda. **Seguridad:** Se trata del conocimiento y capacidad de atender de los colaboradores, junto con su capacidad de generar en los clientes confianza. **Empatía:** Se basa en el grado de atención personalizada que otorgan a los usuarios o consumidores las entidades que otorgan un bien o servicio a la venta, llega a transmitirse por medio de una atención personalizada o también ajustada al requerimiento del usuario. **Elementos tangibles:** Consta de la percepción del usuario de manera más concreta como, el aspecto físico tanto de los que le atienden como de la misma entidad, como por ejemplo su infraestructura, herramientas de trabajo, etc.

En el Perú, existe una cantidad reducida de entidades que desarrollan estudios de calidad de servicio, en especial a las que brindan servicio de publicidad, es por ello que se desarrolló este estudio. Además, de que la calidad es imprescindible en las organizaciones para conseguir de este modo mayor ventaja que la competencia, la investigación ayuda a conocer los aspectos fuertes y débiles de la entidad.

Las investigaciones donde se mide la calidad de servicio, se desarrollaron de manera profunda, haciendo uso del modelo Serqual de manera profunda. Este instrumento permite conocer las expectativas y lo que se percibe por medio de sus respectivas dimensiones, mediante un análisis exploratorio.

El autor menciona que, la calidad se relaciona con la vida misma, es por ello que busca que se considere a la dignidad y también el procedimiento de realización individual y colectiva, como criterio relevante a considerar cuando se va a atender con calidad. Según esta perspectiva, así como los usuarios, los colaboradores que otorgan su atención en salud transfieren deseos y expectativas, teniendo la responsabilidad de acercar a estos dos sujetos la organización que guía en el proceso de atención de estos clientes y de mantener a su personal, otorgando las herramientas pertinentes para ello. (MINSA, 2009)

Con respecto a la calidad de atención, orientada a las mujeres que fueron violentadas, el Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA (2011), menciona que existe un modo de atención que tiene el propósito de dar bienestar a estas mujeres, por medio de la satisfacción de sus demandas y el saber cumplir con lo que esperan del servicio público. El servicio constaría de un buen trato hasta el procedimiento de investigación que acontece luego de su demanda. Durante este procedimiento, el vehículo conector es el personal de la policía.

El diario El Peruano, posee en su cúmulo de datos de Normas legales, encontrándose en esta la Ley N° 30364. En donde se menciona de acuerdo al Artículo 22.1, que la Policía Nacional del Perú (PNP en adelante), sin importar qué especialidad posea, está obligada a recepcionar, realizar un registro y tramitar de manera instantánea las denuncias que a modo verbal o escrito menciona la persona agredida sobre la violencia padecida o de algún testigo, el cual no tendrá ninguna implicancia de tipo legal. (Presidente de la Republica y Gabinete Ministerial, 2016, p. 59, 50, 51)

Los elementos que se encuentran dentro de la atención con calidad dentro de la comisaría de familia viene a ser según la UNFPA (2011), son: Consideraciones de tiempo propicio y justo, con respecto a responder a lo que demandan las mujeres violentadas, respetándolas como un individuo con derechos que tienen que ser protegidas, además de considerar la buena atención en forma de amabilidad y prontitud en la atención. Además, se tiene que considerar el criterio de confidencialidad sobre los datos que ofrece la persona. El facilitar los procedimientos también es parte de la calidad, estos contemplan la derivación y elementos relacionados con el apoyo y el otorgamiento de datos necesarios, otorgar tiempos justos y a su vez dando a comprender a la demandante de manera asertiva sobre el tiempo que conlleva todo este proceso. Otorgar también la facilidad de obtener apoyo de otras entidades.

De este modo, cuando se otorga un servicio con calidad, también consta de saber responder de manera idónea por medio de actos que solucionen problemas de manera concreta y viable. También, cuando se ofrece una buena atención con calidad, se garantiza que la institución lleva a cabo una labor adecuada. (UNFPA, 2011)

En la Formulación del Problema se determinó como problema general: ¿Cuál es la relación entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019?

Así mismo, como problemas Específicos tenemos: ¿Cuál es el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019? y ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019

La investigación se justificó considerando los siguientes criterios:

Conveniencia: el presente estudio busca proporcionar información sobre la atención a las víctimas que padecieron o padecen de violencia, dentro de la comisaría de la familia de Tarapoto, de esta forma evidenciar un referente acerca de la calidad y el desarrollo de la misma.

Relevancia social: En los últimos años, los índices de violencia familiar en nuestro país son cada vez más altos, y cada vez son tomados con menos importancia. Es por ello que el presente estudio fue de gran relevancia, debido a que facilitó mostrar el grado y eficiencia del cumplimiento de las medidas de protección a las agraviadas de la violencia familiar y como las personas usuarias perciben la calidad de servicio dentro de la Comisaría de la Familia-Tarapoto, 2019.

Valor teórico: Es importante que en todo trabajo de investigación se proceda a justificar el por qué y para qué se realiza; en ese ámbito, se menciona que es necesario conocer con qué expectativa se desarrollan las medidas de protección contra la violencia familiar y el nivel de calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la familia y cómo lo toman los usuarios en su aspecto de satisfacción individual.

Esta investigación permitió conocer el nivel de significancia de la relación entre las medidas de protección y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia-Tarapoto, por lo que es necesario brindarle toda la atención recurrente sobre el particular, toda vez que es la única forma de conocer científicamente la situación respectiva.

Implicancias prácticas: Los resultados mostraron la realidad de las condiciones en las que se realiza la atención sobre violencia familiar y como esto permitiera realizar evaluaciones de los procedimientos o la eficiencia del personal, de esta forma formular mejoras.

Utilidad metodológica: Con los datos obtenidos, se realizó un diagnóstico de las variables y se tuvo una comprensión extensa de esta problemática, facilitando la detección oportuna de los casos y de las diferentes repercusiones que puedan presentarse en la comisaría.

Basándose en el estudio se formuló la Hipótesis General, donde H_i : Existe relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019, H_0 : No existe relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019 y

las hipótesis específicas, donde H₁: El nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019, es alto y H₂: El nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019, es alto.

Para la investigación se consideró como Objetivo General: Determinar la relación entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019. Y como Objetivos Específicos: Determinar el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019 y Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.

II. MÉTODO

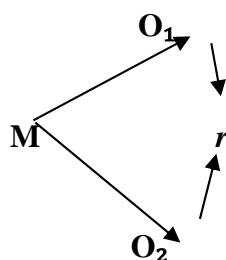
2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio viene a ser de tipo correlacional, porque de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), señalan que se trata de comprobar y manifestar la relación de dos o más variables dentro de cierto tiempo, interpretándolo en términos de correlación.

2.1.2. Diseño de estudio

El diseño es de tipo no experimental con un corte transversal debido a que no se manipula de modo deliberado a las variables de estudio, y la información se recopila en un momento dado. Por último, es correlacional, porque tiene como objetivo averiguar los niveles de incidencia de influencia de ciertas variables de determinado grupo de estudio. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 153,154,155). Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M= Es la muestra representada por los usuarios atendidos en casos de medidas de protección en la Comisaría de la Familia.

O1= Observaciones referidas a las medidas de protección contra la violencia familiar.

O2= Observaciones referidas a la calidad de servicio.

r = Relación de las variables en estudio.

2.2. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Medidas de protección contra la violencia familiar	Las medidas son mecanismos especiales de protección, que poseen como base jurídica el derecho internacional de los derechos humanos y en el derecho constitucional.		Suspensión temporal de cohabitación	El trabajador de la comisaría de la familia de Tarapoto realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor. El personal de la PNP de la comisaría de la familia de Tarapoto realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación.	Ordinal
	Son conocidas también como medidas cautelares, preventivas o provisionales, son actos procesales que poseen como finalidad el mantener la propia actividad jurisdiccional. Se definen, además como un medio para la realización de la justicia.	La variable medida de protección se utilizó como instrumento un cuestionario de ítem que mide las dimensiones de la calidad de servicio de la comisaría la familia Tarapoto.	Impedimento de acoso a la víctima.	Las medidas de protección sirvieron para que el agresor evite el acoso. Las medidas de protección le protegieron adecuadamente.	
	Son mecanismos legales establecidos para brindar protección a la mujer y a los miembros del grupo familiar e impedir la continuación de actos violentos que pongan en peligro la integridad física, psicológica, económica, patrimonial de estas, establece que: “En el plazo máximo de 72 horas		Suspensión temporal de visitas	Después de la suspensión temporal de visitas volvió hacer agredida. Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios. La suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaría de familia de Tarapoto para evitar actos de violencia familiar.	
			Inventario sobre sus bienes	El trabajador de la PNP de la comisaría de la familia de Tarapoto actuó correctamente en la protección de la distribución de sus bienes patrimoniales. Las medidas de seguridad fueron importantes para que el agresor le conceda un eficaz acuerdo de sus bienes patrimoniales.	

	<p>Conjunto de estrategias estándar para prestar un servicio con el fin de proporcionar bienestar a los usuarios, mediante el cumplimiento de sus expectativas; desde el inicio de la atención, pasando por el proceso y llegando al cierre de esta (UNFPA, 2011).</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>El interés en la tramitación de su denuncia fue rápida. El seguimiento de sus medidas de seguridad es eficiente. Los efectivos policiales de la comisaría las familias mantuvieron un eficaz canal de comunicación facilitando los números telefónicos de la Comisaría de donde domicilia la víctima con el propósito que ésta o sus familiares informen en cuestión de que se halle en riesgo inmediato.</p>
<p>Calidad del servicio</p>	<p>Cronin y Taylor (1992) afirma que “la evaluación la calidad de servicio está basada exclusivamente en las percepciones de los usuarios ante el desempeño del servicio, excluyendo las expectativas de los usuarios, ya que las mismas tienen tendencia a sobrevalorar sus expectativas.</p> <p>Ferrel y Michael (2011), citado por (Meléndez & Oribe, 2014), la “calidad de servicio es un término relativo que se refiere al grado de superioridad de los bienes o servicios de una empresa”. Manifiesta también que la calidad es relativa, porque para juzgarla se debe comparar con otros productos de un nivel mayor de calidad o con estándares de calidad.</p>	<p>Acciones puestas en marcha por el personal de un establecimiento para con los usuarios del servicio que brindan. Valorada por los ítems del cuestionario de calidad de atención.</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Ordinal</p> <p>El personal PNP de la comisaría de la familia encargado de tramitar las denuncias respectivas le informó de manera clara que medidas legales existen a su favor. Cumple con el trabajo el personal PNP. En la interposición de la denuncia se respetó el turno u horario de llegada.</p> <p>El los colaboradores con labor de realizar la denuncia le trata con amabilidad respeto y paciencia.</p> <p>El personal encargado de seguir sus medidas de protección mostró interés en que se cumpla a cabalidad. Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el procedimiento de las medidas de protección.</p> <p>Los anuncios de la comisaría son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias. Los ambientes de la comisaría estuvieron limpios y cómodos. El área encargada de registrar la denuncia conto con personal idóneo para informar y guiar a las usuarias en relación a los procesos, de las medidas de protección.</p>

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población sujeta a esta investigación está conformado por la totalidad de usuarios 407 atendidos en casos de medidas de protección en la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019.

2.3.2. Muestra

La muestra se conformó por 104 usuarios atendidos, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95%, asignando por tanto un error del 0.05. Se empleó el muestreo aleatorio simple.

2.3.3. Criterios de selección

a) Criterios de Inclusión: se tuvo en cuenta en la investigación a la totalidad de individuos que posean estos criterios:

Víctimas de maltrato familiar (mujer, niños)

b) Criterios de Exclusión: que tuvo que excluir, a personas o componentes que no se tengan las características del criterio de exclusión referido.

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Se usó el cuestionario como instrumento para recopilar la información, elaborado con cierta cantidad de ítems los cuales son elaborados a partir de los indicadores de cada variable de estudio, estos se responderán por la muestra que son los usuarios de la Comisaría de la Familia-Tarapoto.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable Medidas de protección contra la violencia familiar se utilizó el “Cuestionario de Medidas de protección” que está conformado por 10 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: suspensión temporal de cohabitación, detener acoso a la víctima, interrupción transitoria de visitas y registro sobre sus riquezas.

Por otro lado, para calcular la variable Calidad del Servicio se empleó también un cuestionario que en este caso es uno ya estandarizado denominado “SERVQUAL”

que está constituido por 12 ítems, repartidos en cuatro dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles.

Ambos instrumentos cuentan con una escala de Likert de 5 puntos que van desde: 1=totalmente de acuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indiferente, 4=de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo.

2.4.3. Validez y confiabilidad

La validez estuvo determinada mediante la técnica más utilizada hasta ahora que es la de juicio de expertos. Los expertos consultados fueron:

Mg. César Artidoro Samame Cornejo – Magister Gestión Pública

Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo – Docente investigador

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán – Docente de investigación

La medición del nivel de confiabilidad de los instrumentos se llevará a cabo con la prueba de Alpha de Cronbach, que puede ser regular, bueno y excelente según George y Mallery (2003, p. 231) citada por Frias-Navarro (2006).

La variable Medidas de Protección contra la violencia familiar tiene alta confiabilidad, ya que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,964. (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Confiabilidad de la variable Medidas de protección contra la violencia familiar

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Ítems
Medidas de protección	0,964	10

La variable Calidad del Servicio tiene alta confiabilidad ya que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,964. (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad del servicio	0,952	12

2.5. Procedimiento

Para tratar los datos se empleó el programa estadístico IBM SPSS versión 22, el cual facilitó la generación de tablas y gráficos, junto con los datos de correlación. Para su análisis, se empleó tablas de frecuencias y gráficos de barra de las cuales se hizo descripciones según lo que muestran.

Para medir la variable “medidas de protección” se determinó los niveles “alto”, “medio” y “bajo” según los rangos siguientes:

Nivel bajo: de 10 a 23 puntos

Nivel medio: de 24 a 37 puntos

Nivel alto: de 38 a 50 puntos

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Con respecto a la “calidad de servicio” también se estableció los mismos niveles con los puntajes siguientes:

Nivel bajo: de 12 a 28 puntos

Nivel medio: de 29 a 45 puntos

Nivel alto: de 46 a 60 puntos

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Ambas variables (medidas de protección y calidad de servicio) se trabajaron con ítems positivos y la calificación se hizo con una escala de Likert de cinco puntos como sigue:

Totalmente de acuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Ya para la correlación, se usó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson (X^2), la cual evalúa la relación de variables categóricas ordinales, partiendo de la hipótesis de que de no existe dependencia o relación entre ellas.

H_0 : independencia de las variables

H_1 : variables relacionadas

2.6. Método de análisis de datos

Después de hacer el análisis del cuestionario aplicado, se procedió al vaciar la información en el programa estadístico SPSS 22, para así procesarlos e interpretarlos determinando la correlación entre variables.

Tablas de frecuencia: Se otorga los datos de manera en categorías o frecuencias.

Figuras: Estas permiten mostrar la información de manera sencilla y mucho más visible, para así conocer las particularidades de las variables. Para este estudio se empleó el gráfico de barras.

Estadísticos: Se hará uso de medidas de tendencia central, medidas de dispersión y el Chi cuadrado.

2.7. Aspectos éticos

La investigación se elaboró con la confidencialidad que requiere, para así también poder conseguir los datos y el prevenir la divulgación de información importante y privada de las mismas.

III. RESULTADOS

Durante este capítulo se exponen los resultados que se consiguieron en el estudio, que se tuvieron que procesar y presentar a través de tablas y figuras para posteriormente interpretarlos según corresponda. La cantidad de encuestados fue 104 usuarios atendidos en casos de medidas de seguridad en la Comisaría de Familia de la ciudad de Tarapoto.

3.1. El nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaria de la Familia, Tarapoto 2019

Tabla 3

Frecuencias de la variable medidas de protección (%)

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	4	4
Medio	8	8
Alto	92	88
Total	104	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

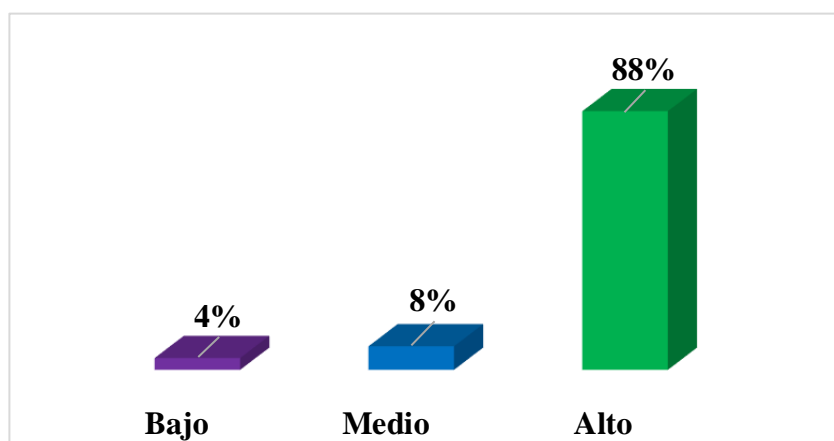


Figura: 01 Nivel de seguimiento a las medidas de protección (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

Interpretación:

En la figura 01, se presenta el nivel de seguimiento a las medidas de seguridad contra la violencia de la mujer en la comisaría de Tarapoto. El 4% es “bajo”, el 8% es “medio” y el 88% es “alto”. Los resultados afirman que un alto porcentaje de víctimas perciben que la comisaría de familia de la ciudad de Tarapoto está trabajando de forma efectiva, haciendo un seguimiento constante a los procesos contra la violencia familiar, puesto que el nivel de seguimiento a las medidas de protección es alto. Esto conlleva a que los trabajadores de la comisaría de la familia aseguran el cumplimiento de las medidas de seguridad ordenados por el juez.

Tabla 4.

Frecuencias de la variable medidas de protección por dimensiones (%)

Escala	Suspensión temporal de cohabitación		Impedimento de acoso a la víctima		Suspensión temporal de visitas		Inventario sobre sus bienes	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Bajo	3	3	4	4	5	5	4	4
Medio	32	31	30	29	7	7	7	7
Alto	69	66	70	67	92	88	93	89
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

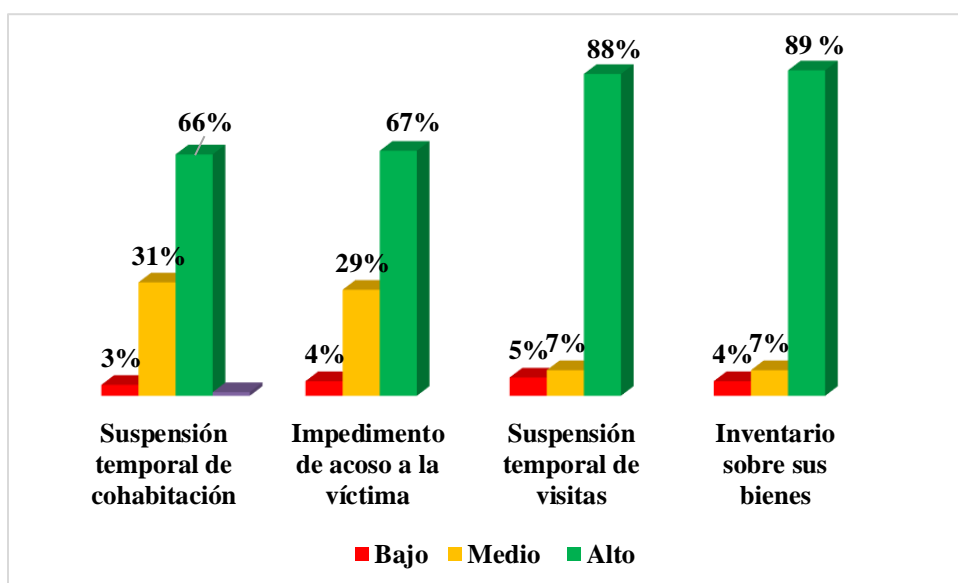


Figura 1. Nivel de seguimiento a las medidas de protección por dimensiones (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

Interpretación:

En la figura 02, se denota nivel de seguimiento en las medidas de protección por dimensiones, en donde se revela que la dimensión de suspensión temporal de cohabitación tiene una evaluación de 3% bajo, 31% medio y 66% alto; que significa que la comisaría de familia está cumpliendo con la ejecución de la suspensión temporal de cohabitación en favor del agraviado. Asimismo, el cumplimiento de impedimento de acoso a la víctima tiene como evaluación de 4% bajo, 29% medio y 67% alto. La dimensión suspensión temporal de visitas se percibe como 5% bajo, 7% medio y 88%. Mientras que la dimensión inventario sobre sus bienes, el 4% es bajo, el 7% medio y el 89% alto, demostrando un alto porcentaje de víctimas que consideran que la comisaría de familia actúa eficazmente en la protección y distribución de los bienes patrimoniales del agraviado.

3.2. Nivel de calidad de servicio en la comisaría de familia, Tarapoto 201

Tabla 5.

Calidad de servicio en la comisaría de familia Tarapoto (%)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
	(f)	(%)
Bajo	1	1
Medio	7	7
Alto	96	92
Total	104	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

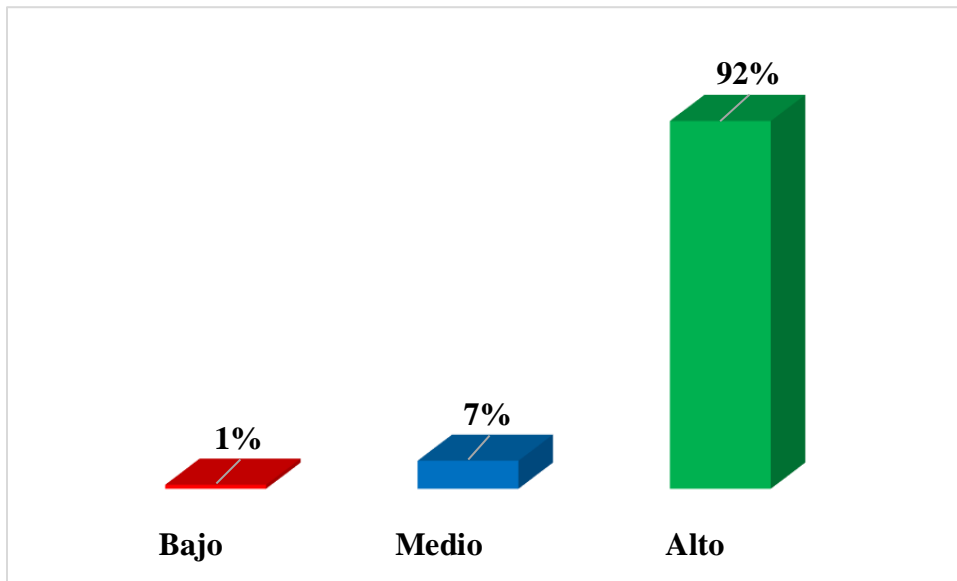


Figura 2. Nivel de calidad de servicio en la comisaría de Familia Tarapoto

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

Interpretación:

En la figura N° 03, se detecta el nivel de calidad de servicio en la comisaría de Familia Tarapoto, el 1% percibe un nivel bajo, el 7% nivel medio y el 92% nivel alto. Este resultado muestra que más del 50% de víctimas consideran que el trabajador PNP de la comisaría de familia les brinda un servicio de calidad respecto a la atención rápida y eficaz en la tramitación de su denuncia, demostrando un trato amable y respetuoso a las víctimas y un ambiente limpio y cómodo.

Tabla 6.

Frecuencias de la variable calidad de servicio por dimensiones (%)

Escala	Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatía		Aspectos tangibles	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Bajo	2	2	2	2	1	1		
Medio	29	28	22	21	27	26	30	29
Alto	73	70	80	77	76	73	74	71
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaria de familia Tarapoto en el 2019

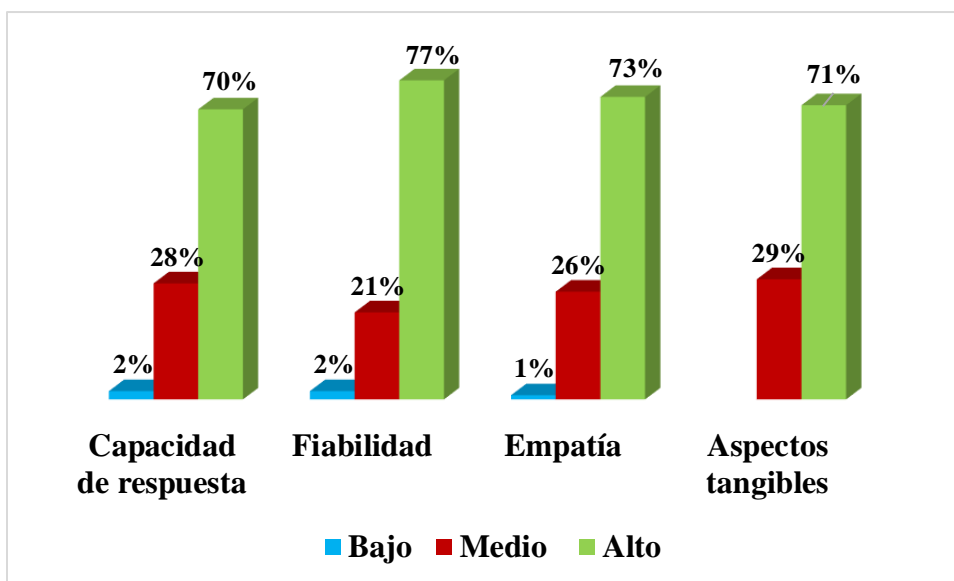


Figura 3. Nivel de calidad de servicio por dimensiones en %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaría de familia Tarapoto en el 2019

Interpretación:

En la figura N° 04, se observa que en la dimensión capacidad de respuesta el 2% aprecia un nivel bajo, un 28% en nivel medio y el 70% en un nivel alto. Asimismo, en la fiabilidad el 2% considera un nivel bajo, un 21% en nivel medio y el 77% en un nivel alto. En empatía el 1% percibe un nivel bajo, un 26% en nivel medio y el 73% en un nivel alto. Mientras en los aspectos tangibles el 29% indica un nivel medio y el 71% en un nivel alto. Con estos resultados se evidencia que las víctimas están siendo atendidas eficazmente, que están informados y orientados de forma clara sobre el procedimiento de las medidas de protección, logrando en los efectivos policiales interés en que se cumplan a cabalidad el proceso correspondiente a favor del usuario.

3.3. Relación entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.

Tabla 7.
Tabla de contingencia

			Calidad de servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Medidas de protección	Bajo	Recuento	1	3	0	4
		% del total	1,0%	2,9%	0,0%	3,8%
	Medio	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%	7,7%
	Alto	Recuento	0	0	92	92
		% del total	0,0%	0,0%	88,5%	88,5%
	Total	Recuento	1	7	96	104
		% del total	1,0%	6,7%	92,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaría de familia Tarapoto

Interpretación:

En la tabla N° 07 señala que del 4% de usuarios víctimas de violencia familiar que consideran que las medidas de seguridad son bajas, el 1% indican que la calidad del servicio y las medidas de protección se hallan en un nivel bajo y el 3% en un nivel medio. Asimismo, se observa que del 8% de encuestados que califican a las medidas de protección en un nivel medio, el 4% consideran que tanto la calidad del servicio como las medidas de protección están en un nivel medio y otro 4% en un nivel alto. Por último, del 88% que indican que las medidas de protección están en un nivel alto, el 88% también consideran que tanto la calidad del servicio como las medidas de protección se encuentran en un nivel alto.

Tabla 8.
Prueba de chi – cuadrado de Pearson (X2)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,976 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	46,847	4	,000
Asociación lineal por lineal	74,460	1	,000
N de casos válidos	104		

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaría de familia Tarapoto

La prueba de Chi – cuadrado de Pearson (X2), muestra el resultado que X2 calculado (86,97) > X2 tabulado (9.49), se sitúa en el área de rechazo de la hipótesis nula (H₀). Por tanto, en el desarrollo de la presente investigación se formuló la siguiente hipótesis general:

H₁: Existe relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.

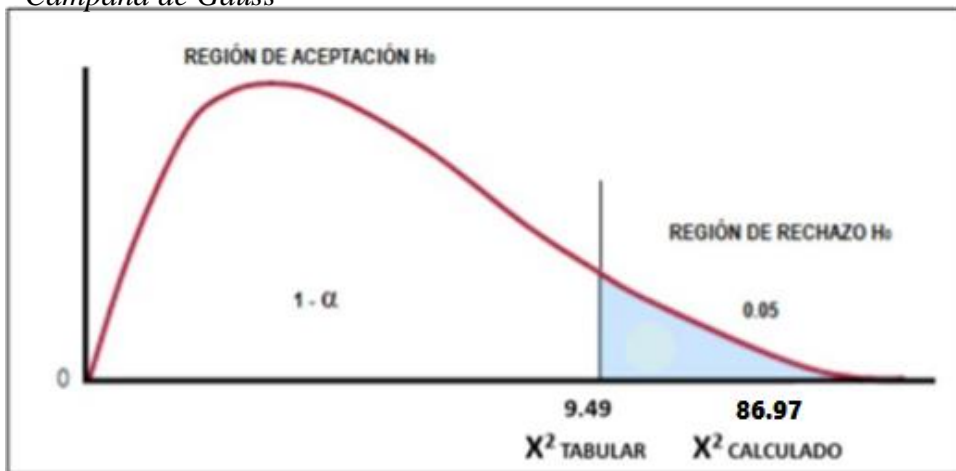
Tabla 9.
Relación entre las variables

RELACIÓN	X2C	g.l.	X2T	Significancia (p<0.05)
Medidas de protección y calidad de servicio	86,97	4	9.49	Si

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisaría de familia Tarapoto

Figura 05.

Campana de Gauss



Interpretación:

La Tabla 09 y la figura 05 muestra que X^2 calculado (86,97) > X^2 tabulado (9.49), se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), obteniendo una correlación positiva fuerte ($Rho = 0,742^{**}$; $p = 0,000$). Por tanto, se considera la hipótesis alterna (H_1), dicho de otro modo, se afirma la existencia de una significativa entre las medidas de protección y la calidad del servicio.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general los resultados denotan que existe una relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de Familia de la ciudad de Tarapoto, con un coeficiente de correlación positivo y fuerte ($Rho = 0,742^{**}$; $p = 0,000$), en contraste con el estudio de Asseo (2018), el mismo que concluye que existe correlación entre de $0,591^{**}$ entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia. Por otro lado, Reinaldo (2017), llega a concluir que hay relación baja pero positiva entre la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción de cierto hospital, mostrando un coeficiente de correlación de $0,255^{**}$, ya que el 33% de los clientes manifiesta que la calidad de atención está en un nivel bueno y el 67% en un nivel regular. Estos resultados no concuerdan con el estudio de Ventura (2016), quien menciona que el procedimiento actual que se emplea para la violencia familiar no viene siendo el mejor o no es eficaz, debido a que los mecanismos para proteger a los afectos no son efectivos ni aseguran el respeto total a sus derechos. Sin embargo, las víctimas que son atendidas por la Comisaría de la Familia de la ciudad de Tarapoto consideran que las medidas de seguridad para esta situación son eficaces, trayendo como consecuencia un mejor servicio al usuario, puesto que el 88% señalan que tanto las medidas de protección como la calidad de servicio se encuentran dentro de grados altos, afirmando que hay relación significativa y directa de los objetos estudio.

En lo que se refiere al primer objetivo específico, el nivel de seguimiento a las medidas de seguridad contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia de la Ciudad de Tarapoto es alto, considerado por el 88% de las víctimas encuestadas. Este resultado es diferente a la de Caballero (2016), quien afirma no son las mejores medidas para proteger a las víctimas las que se emplea por parte del segundo Juzgado de Familia en Tarapoto, ya que dichas medidas se establecen en forma extemporánea y no hay intervención eficaz de la Policía Nacional. Por otro lado Tuanama (2017), afirma que el nivel de impacto de las pericias psicológicas durante los procedimientos de detección de violencia contra la mujer se encuentra en un nivel bajo, puesto que dichas pericias no son capaces de demostrar o no demuestran la gravedad de daño y no cumplen con lo que se establece dentro del artículo 124 - B del Código Penal. Comparando con la ley

(30364) donde se sustenta el otorgamiento de protección inmediata en beneficio de la agredida con el único propósito de impedir el crecimiento progresivo de la violencia y dar cumplimiento a la sanción penal contra el agresor. Mientras los usuarios de este servicio en la ciudad de Tarapoto señalan que las medidas para salvaguardar sus vidas se hallan en un nivel alto, confirmando un nivel de seguimiento bueno y efectivo.

Finalmente, respecto al segundo objetivo específico los resultados demuestran que el 92% de encuestados califican como alto el nivel de calidad de servicio de la comisaría de Familia de la ciudad de Tarapoto. Alves (2007), señala que la calidad de servicio brindado por las entidades captadoras del talento es buena, ya que el 60% de los clientes está de acuerdo que las empresas otorgan un servicio de calidad y atención personalizada. Jorquera (2012), sostiene que lo experimentado sobre el servicio y las apreciaciones que desarrollan los clientes respecto al mismo son de gran importancia para el crecimiento organizacional debido a que el asesor de servicio posee una tarea importante, siendo el único capaz de poder dar a entender al cliente sobre la calidad de servicio que recibe. Esto coincide con la teoría propuesta por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), quienes fundamentan que la calidad se asemeja a la perfección y que las empresas deben conocer lo que necesitan y desean sus clientes, logrando así agregar valor y crear productos y servicios de calidad. Es así, que el 88% de los usuarios de la comisaría de la Familia perciben que el grado del servicio es alto, es decir, a mayor seguimiento de las medidas de protección habrá mejor calidad de servicio.

Así mismo en la actualidad la violencia familiar viene siendo un flagelo en una sociedad que va incrementando a grandes pasos, donde las medidas de protección cumplen una función muy importante, es así que un gran problema sin solución que actualmente existe, es el incremento de hechos de violencia, en las entidades que más tienen que protegerlas.

También se sabe que la Violencia Familiar se trata de un comportamiento el cual se aprende por imitación y que conlleva a un problema psicológico porque no solo sufrirá el maltrato en que la recibe, sino también el observador. Otro indicio más de porque se incrementa la violencia familiar es la igualdad de género, donde el varón no acepta que en el siglo XXI las mujeres tenemos los mismos derechos conllevando esto a un conflicto

familiar, conllevando a la disminución de la autoestima, alteración del vínculo sexual y la sobreprotección a los hijos del abusador.

En la investigación las mujeres que sufrieron algún acto de violencia familiar se convierten en usuarias de la comisaria de la familia de Tarapoto, así mismo teniendo como medidas cautelares que salvaguardaran sus vidas, es así que a estas podemos llamarle medidas de protección, aquellas velaran por su integridad personal.

Cabe mencionar que hoy en día la comisaria de la familia de Tarapoto realiza una función importante para desarrollar las medidas necesarias para proteger a la sociedad, con respecto más a la seguridad de las personas que fueron víctimas de violencia, según lo establece la ley, si bien es cierto estas medidas lo delimita el Juez de familia o su semejante, pero la comisaria de familia realiza mediante un sistema digital la incorporación en el Registro de Víctimas y Agresores, de todo el Perú de la ejecución de las medidas de protección, y que su acatamiento se encuentra bajo su responsabilidad, además otorga datos, al observatorio Nacional de la Violencia Familiar contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. Cuando se llega a obtener estos datos, más certeros y más confiables se es capaz de poder nuevas y mejores decisiones para el beneficio de la sociedad y la reducción de este problema.

Se hace mención que la comisaria de la familia de Tarapoto cuenta con un mapa gráfico y georeferencial actualizado de medidas de seguridad, con los datos que envía el respectivo juzgado de Tarapoto establecida en beneficio de la víctima, así mismo el personal de la Comisaria de la familia establece un medio comunicativo proporcionando los números de teléfono correspondientes a las comisarías y a otras entidades de ayuda. También trabaja en coordinación con el Serenazgo de la jurisdicción realizando así una eficiente labor.

Por otro lado la comisaria de familia de la Tarapoto, planea desarrollar aquella medida de protección, informar al juez que determinó la medida y hacer los seguimientos respectivos, razón por la cual la comisaria de la familia de Tarapoto realiza servicios de ronda inopinadas, visitando a la víctima con el propósito de confirmar su situación, al

realizar estos procedimientos coadyuvan al eficaz acatamiento de las medidas de protección, así dando cumplimiento a la carta magna del Perú que nos refiere que el defender al individuo y respetar su dignidad vienen a ser el propósito final del Estado y la sociedad.

La calidad de servicio la cual otorga la comisaria de familia de Tarapoto cumple con las expectativas que la población requiere, dando cumplimiento al propósito de la PNP, fundado en la Constitución Política del Perú, donde el artículo 166° establece que PNP, otorga protección a la población, buscando que se garantice la medida o la norma y mantener seguro el patrimonio privado y público.

En tal sentido podemos determinar que las dimensiones establecidas en el servicio de calidad que brinda la comisaria de familia de Tarapoto, realiza aportes de gran importancia en la presente investigación, llegando a una conclusión que el trabajador PNP de la comisaria de familia de Tarapoto cuenta con un eficaz coeficiente intelectual, realizando una eficiente capacidad de respuesta en la tramitación de las denuncias, brindando las garantías adecuadas en las medidas de protección y ejerciendo un fuerte canal de comunicación con la víctima. Así mismo el trabajador PNP de la comisaria de familia de Tarapoto está capacitado para realizar a cabalidad sus funciones, toda vez que cuenta con los conocimientos idóneos sobre la ley N° 30364. Ley que previene, sanciona y erradica la violencia hacia la mujer y la familia.

Si bien es cierto la persona que padece violencia en la familia, pasa por un ciclo donde la víctima perdiendo la seguridad de sí mismo, por tal motivo el trabajador PNP de la comisaria de familia de Tarapoto en todo momento es empático, de lo que quiere decir que la víctima al acudir a la comisaria de familia de Tarapoto recibe un trato amable con respeto y paciencia, así mismo muestran interés que se cumpla a cabalidad sus medidas para proteger a las víctimas.

Por otro lado, en la comisaria de familia de Tarapoto vemos algunos aspectos tangibles, por ejemplo, cuenta con espacios limpios y cómodos para recibir a sus usuarios, pero también podemos observar que no cuenta con suficiente publicidad orientada a los usuarios víctimas de actos de Violencia Familiar.

Sin embargo, como se afirma líneas anteriores la realidad empírica que se manifiesta en el presente estudio, viene a ser solo una contribución a la disminución de hechos

violentos en el hogar, generando bienestar en las familias de Tarapoto y la región y todo el país.

V. CONCLUSIONES

Según los resultados que se consiguieron se llega a concluir:

- 5.1.** Las medidas de seguridad contra la violencia de la mujer y la calidad de servicio de los clientes de la Comisaría de la Familia de Tarapoto, se relacionan significativamente ya, que mediante la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), se muestra el resultado que señala que X^2 calculado (86,97) > X^2 tabulado (9.49), se sitúa en el área de rechazo de la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir, existe una correlación significativa fuerte entre las variables ($Rho = 0,742^{**}$; $p = 0,000$), que quiere decir que a mayor o menor ejecución o acatamiento de las medidas de seguridad, mayor o menor será la calidad de atención del mismo.
- 5.2.** En cuanto al nivel de seguimiento de las medidas de seguridad contra la violencia de la mujer en el año 2019, fue calificado con un 88% en nivel alto, seguido de un 8% en nivel medio y un 4% en nivel bajo.
- 5.3.** Por último, el nivel de calidad de servicio en clientes de la Comisaría de la Familia de la ciudad de Tarapoto en el año 2019, fue calificado con un 92% en un nivel alto, seguido de un 7% con un nivel medio y con un 1%, en un nivel bajo.

VI. RECOMENDACIONES

Respecto a los resultados que se consiguieron en la investigación y sus limitaciones, se recomienda lo siguiente:

- 6.1.** Realizar un estudio especializado para detectar las zonas más vulnerables de cada zona/barrio. Luego de esta sectorización se considera necesario ubicar estaciones o establecimientos de ayuda, denuncias y partes policiales. También realizar la contratación de personal especializado en Salud Mental y se realicen campañas de concientización, orientación y prevención contra la violencia familiar conjuntamente con el personal policial, todo ello debe ser parte de un proyecto el cual contenga: objetivos, público objetivo, temas a tratar, contratación de profesionales, estrategias, cronograma, presupuesto.

- 6.2.** Al personal de la PNP, desarrollar actividades para mejorar los procedimientos de atención con respecto a las medidas que protegen generalmente a la mujer de los actos violentos de otras personas, los cuales reportan los usuarios insatisfechos, y muy importante también es hacer cumplir las leyes establecidas por el gobierno.

- 6.3.** Al personal de la PNP, ejecutar evaluaciones constantes para conocer la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar, de tal modo que se pueda mantener una mejor calidad en la atención brindada al usuario.

REFERENCIAS

- Asseo Narváez, C. J. (2018). Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo . 2017, 1–70.
- Frias-Navarro, D. (2006). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universitat de Valencia*, (2003), 1–3. Retrieved from <http://www.es/friasnav/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. [https://doi.org/ISBN 978-92-75-32913-9](https://doi.org/ISBN%20978-92-75-32913-9)
- Inca Allicahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, 1–80.
- Legislativo, P., & República, C. de la. (2015). Ley N° 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. *Diario El Peruano*, 567008–567019.
- Meléndez Castillejos, J. C., & Oribe Saavedra, K. M. (2014). Calidad de Servicio al Cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes–Pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014. *Http://Creativecommons.Org*, 81. Retrieved from <http://tesis.unsm.edu.pe/xmlui/handle/11458/666>
- Riqueros Ramirez, J. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril- 2017. *Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo*, 1–77.
- Sosa Alva, Z. R. (2016). Nivel de calidad de servicio del Restaurante campestre Fundo Palmira Distrito San María 2016 según el modelo SERVQUAL. *Universidad Cesar Vallejo*, 75.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*, 1–21.
- Amnistía Internacional. (2010) la lucha de las mujeres por la violencia familiar

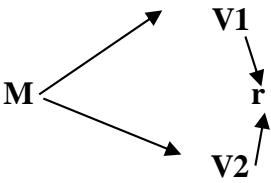
- Albarrán, O. J. (2002). La violencia familiar y la agresión sexual como objeto de pericia judicial. En j. urra (ed.) tratado de psicología forense (pp. 46-72) Madrid: siglo xxi.
- Alberdi, I. Y Matas, N. (2002). La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España. Barcelona: fundación “la caixa”. Recuperado el 24 de julio de 2006, de www.estudios.lacaixa.es
- Bardales M. (2005). Maltrato y abuso sexual en niñas, niños y adolescentes: estudio realizado en los distritos de San Martín de porras, cuzco e Iquitos. *Lima: Mindes programa nacional contra la violencia familiar y sexual.*
- Defensoría del Pueblo (2008), promoción y monitoreo de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas de desplazamiento forzado con énfasis en violencia intrafamiliar y sexual.
- Ley 30364, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Meléndez, R., & Hidalgo, P. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el INCOR Jesús María – 2013. Tesis de Maestría. *Universidad San Martín de Porres.*
- Ministerio de Salud del Perú (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.
- Mite, K. (2012). Plan estratégico para mejorar la calidad de servicio del departamento de orientación y bienestar estudiantil de la Unidad Educativa “Liceo Cristiano” de Guayaquil, período 2007 – 2011. Tesis de maestría. *Universidad Estatal de Bolívar.*

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: “Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019” **AUTOR: LETNIE LUCIA CELIS LOBATO**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar en la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019 es alto.</p> <p>El nivel de la calidad del servicio en la Comisaría de la Familia, Tarapoto, 2019, es alto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
 <p>Diagrama de flujo que muestra 'M' ramificándose hacia 'V1' y 'V2', con una línea que conecta 'V1' y 'V2' pasando por 'r'.</p>	<p>Población 407 usuarios atendidos en casos de medidas de protección en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 104 usuarios atendidos, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.05. Se utilizó el muestreo aleatorio simple.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1211 268 1379 304">Variables</th> <th data-bbox="1379 268 2072 304">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1211 304 1379 608" rowspan="3">Medidas de protección contra la violencia familiar</td> <td data-bbox="1379 304 2072 381">Suspensión temporal de cohabitación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 381 2072 458">Impedimento de acoso a la víctima.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 458 2072 534">Suspensión temporal de visitas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 608 1379 834" rowspan="4">Calidad del servicio</td> <td data-bbox="1379 534 2072 611">Inventario sobre sus bienes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 611 2072 687">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 687 2072 764">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 764 2072 834">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 834 1379 967"></td> <td data-bbox="1379 834 2072 967">Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Medidas de protección contra la violencia familiar	Suspensión temporal de cohabitación	Impedimento de acoso a la víctima.	Suspensión temporal de visitas	Calidad del servicio	Inventario sobre sus bienes	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Empatía		Aspectos tangibles	
Variables	Dimensiones															
Medidas de protección contra la violencia familiar	Suspensión temporal de cohabitación															
	Impedimento de acoso a la víctima.															
	Suspensión temporal de visitas															
Calidad del servicio	Inventario sobre sus bienes															
	Capacidad de respuesta															
	Fiabilidad															
	Empatía															
	Aspectos tangibles															

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Género: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Estado Civil: _____

A continuación, marca en el recuadro de la opción según la importancia que atribuyas al enunciado,

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	Suspensión temporal de cohabitación					
1	Considero que el personal de la comisaria de familia Tarapoto realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.					
2	Considero que el personal PNP de la comisaria de Familia Tarapoto realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación.					
3	Considero que la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar violencia familiar.					
	Impedimento de acoso a la víctima					
4	Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso.					
5	Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.					
6	Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaria de familia Tarapoto, para evitar actos de violencia familiar.					
	Suspensión temporal de visitas					
7	Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida.					
8	Considero que los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios.					
	Inventario sobre sus bienes					
9	Considero que el personal de la PNP de la comisaria de familia Tarapoto actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales.					
10	Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Género: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Estado Civil: _____

A continuación, marca en el recuadro la opción según la importancia que atribuyas al enunciado,

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
1	Considero que la atención en la tramitación de mi denuncia fue rápida.					
2	Considero que los seguimientos de mis medidas de protección fueron eficientes.					
3	Considero que los efectivos policiales de la comisaria de familia Tarapoto mantuvieron un eficaz canal de comunicación proporcionándome los números telefónicos de la Comisaría de la jurisdicción.					
	Fiabilidad					
4	Considero que el personal PNP de la comisaria de la familia encargado de la tramitación de mi denuncia me informo de manera clara que medidas legales existen a mi favor.					
5	Considero que los efectivos policiales de la comisaria de familia Tarapoto Cumplen con su trabajo.					
6	Considero que en la interposición de mi denuncia se respetó el turno u horario de llegada.					
	Empatía					
7	Considero que los efectivos policiales de la comisaria de la familia Tarapoto encargados de la denuncia me trataron con amabilidad respeto y paciencia.					
8	Considero que los efectivos policiales de la comisaria de familia Tarapoto mostraron interés en que se cumpla a cabalidad mis medidas de protección.					
9	Comprendí la explicación que los efectivos policiales de la comisaria de familia Tarapoto me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.					
	Aspectos tangibles					
10	Considero que la comisaria de familia Tarapoto tiene los carteles y letreros adecuados para orientar a las usuarias.					
11	Los ambientes de la comisaria de familia Tarapoto estuvieron limpios y cómodos.					
12	El área encargada de registrar la denuncia contó con personal idóneo para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento de las medidas de protección.					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Medidas de Protección contra la violencia familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnie Lucia Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				P	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				P	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					P
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 12 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



Mg. Ivo M. Encamenderos Bañcales
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Medidas de Protección contra la violencia familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnic Lucia Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 12 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



Mg. Ivo M. Encamenderos Bañalza
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Metodología de la Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Medidas de Protección contra la violencia familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnie Lucia Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

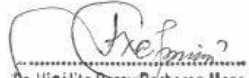
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 12 de mayo de 2019


Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
CPPS N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Metodología de la Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnie Lucía Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

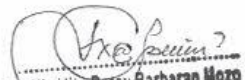
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 12 de mayo de 2019


Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
CPPe N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cesar Artidoro Samame Cornejo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Medidas de Protección contra la violencia familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnie Lucia Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Medidas de protección contra la violencia familiar de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Medidas de protección contra la violencia familiar					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 12 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


Mg. César A. Sarmiento Cornejo

ABOGADO
ICAL. 5684

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cesar Artidoro Samame Cornejo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Letnie Lucia Celis Lobato

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 12 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


Mg. César B. Sánchez Cornejo
ABOGADO
ICAL. 5684

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



POLICIA NACIONAL DEL PERU

MACREPOL SAM/REGPOL SAM/ DIVOPS-T/COM FAMILIA

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



CONSTANCIA

El comisario de la Comisaría PNP Familia del Distrito de Tarapoto Provincia de San Martín.

HACE CONSTAR:

Que la estudiante Br. Letnie Lucia CELIS LOBATO, de maestría de la universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto. Realizo la investigación de su tesis titulada “Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019” en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada por los fines que crea conveniente.

Tarapoto, de 13 julio del 2019



Judicia
SA - 30893658
Jorge Luis HEREDIA VASQUEZ
SB. PNP