

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES DENUNCIANTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN UNA COMISARIA DE HUANUCO, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA: Medrano Céspedes, Ahida

ASESOR: Aguirre Soto, Luis Feliciano

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo de estudios en derechos sustantivos y procesales en constitucional, civil, penal, laboral, tributario, administrativo y empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Derecho

Disciplina: Derecho

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Abogada

Código del Programa: P33

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22463245

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22402741

Grado/Título: Maestro en Educación

Código ORCID: 0000-0003-1776-5010

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Zevallos Acosta, Uladislao	Doctor en derecho	22507458	0000-0003-3647-3224
2	Orellana Rodríguez, Amadeo Mario	Abogado	30143642	0000-0002-9681-2593
3	Berrospi Noria, Marianela	Abogada	22521052	0000-0003-2185-5529

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:40** horas del día seis del mes de Mayo del año dos mil veintidós, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el Sustentante y el Jurado calificador mediante plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

- | | |
|---|----------------------|
| ➤ DR. ULADISLAO ZEVALLOS ACOSTA | : PRESIDENTE |
| ➤ ABOG. MARIO AMADEO ORELLANA RODRIGUEZ | : SECRETARIO |
| ➤ ABOG. MARIANELA BERROSPI NORIA | : VOCAL |
| ➤ ABOG. HUGO BALDOMERO PERALTA BACA | : JURADO ACCESITARIO |
| ➤ MTRO. LUIS FELICIANO AGUIRRE SOTO | : ASESOR |

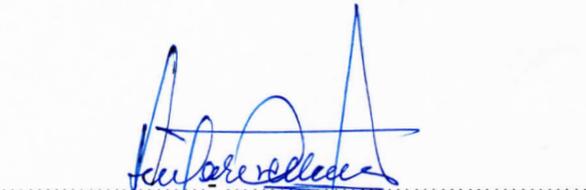
Nombrados mediante la Resolución N° 698-2022-DFD-UDH de fecha 28 de abril del 2022, para evaluar la Tesis titulada: "**CALIDAD DE ATENCION POLICIAL Y SATISFACCION DE LAS MUJERES DENUNCIANTES VICTIMAS DE VIOLENCIA EN UNA COMISARIA DE HUANUCO, 2019**" presentado por la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, **AHIDA MEDRANO CESPEDES** para optar el Título profesional de Abogada.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con el calificativo cuantitativo de **15** y cualitativo de **BUENO**

Siendo las **17:50** horas del día seis del mes de mayo del año dos mil veintidós los miembros del jurado calificador Ratificados firman la presente Acta en señal de conformidad.


.....
Dr. Uladislo Zevallos Acosta
Presidente


.....
Abog. Mario Amadeo Orellana Rodríguez
Secretario


.....
Abog. Marianela Berrospi Noria
Vocal

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

RESOLUCIÓN N° 698-2022-DFD-UDH

Huánuco, 28 de Abril del 2022

Visto, la solicitud con ID: 000001134 **presentado** por la Bachiller **AHIDA MEDRANO CESPEDES** quien solicita se señale fecha y hora para sustentar el Trabajo de Investigación (Tesis) titulado **“CALIDAD DE ATENCION POLICIAL Y SATISFACCION DE LAS MUJERES DENUNCIANTES VICTIMAS DE VIOLENCIA EN UNA COMISARIA DE HUANUCO, 2019”**; para optar el Título Profesional de Abogada; y

CONSIDERANDO:

Que, según Resolución N° 1400-2021-DFD-UDH de fecha 23/SET/21 se nombran Jurados revisores del Informe Final del Trabajo de Investigación a los docentes DR. ULADISLAO ZEVALLOS ACOSTA, ABOG. MARIO AMADEO ORELLANA RODRIGUEZ y ABOG. MAARIANELA BERROSPI NORIA;

Que, mediante Resolución N° 448-2022-DFD-UDH de fecha 25/MAR/22 se aprueba el Informe Final del Trabajo de Investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCION POLICIAL Y SATISFACCION DE LAS MUJERES DENUNCIANTES VICTIMAS DE VIOLENCIA EN UNA COMISARIA DE HUANUCO, 2019”** del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco;

Que, con Resolución N° 454-2022-DFD-UDH de fecha 28/MAR/22 se declara apta a la Bachiller para sustentar la tesis.

Que, debido al estado de Emergencia Sanitaria Nacional a consecuencia del COVID-19 la Sustentación de la Tesis se hará de manera virtual cumpliendo con las exigencias del Reglamento de Grados y Títulos;

Estando a lo dispuesto en el Capítulo VI del Reglamento General de Grados y Títulos a lo establecido en el Art. 68° de la Nueva Ley Universitaria N° 3220; inc. N) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Facultad contemplada en la Resolución N° 795-18-R-CU-UDH de fecha 13/JUL/18 y Resolución N° 001-2021-R-AU-UDH del 05/ENE./21;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR a los miembros del Jurado calificador del Trabajo de Investigación (Tesis) para examinar a la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco **AHIDA MEDRANO CESPEDES** para optar el Título Profesional de Abogada por la modalidad de Sustentación del Trabajo de Investigación a los siguientes docentes:

- | | |
|---|---------------------------|
| ○ DR. ULADISLAO ZEVALLOS ACOSTA | PRESIDENTE |
| ○ ABOG. MARIO AMADEO ORELLANA RODRIGUEZ | SECRETARIO |
| ○ ABOG. MARIANELA BERROSPI NORIA | VOCAL |
| ○ ABOG. HUGO BALDOMERO PERALTA BACA | JURADO ACCESITARIO |
| ○ MTRO. LUIS FELICIANO AGUIRRE SOTO | ASESOR |

El acto de Sustentación se realizará el día 06 de Mayo del año 2022 a horas 4:30 pm, mediante la Plataforma Virtual Google meet.

Regístrese, comuníquese y archívese



Distribución.- Exp-Grad.- Interesada.- Jurados.- FCB/gtc

DEDICATORIA

A mi familia, por ser la fuente de mi superación personal y familiar.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque el fortalece nuestros corazones en todo momento.

A mi familia, todo mi esfuerzo es para ustedes.

A mi asesor, por las facilidades y por sus orientaciones.

A las mujeres que participaron de este estudio.

A todos que aportaron en esta investigación.

Gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	20
1.3. OBJETIVO GENERAL	20
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.5.1. TEÓRICO	20
1.5.2. PRACTICO.....	21
1.5.3. METODOLÓGICA	22
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	24
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	24
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	26
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. NORMATIVIDAD CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER Y EL GRUPO FAMILIAR	28

2.2.2. ASPECTOS SOCIO-JURÍDICOS DE LA VIOLENCIA CONYUGAL	28
2.2.3. ENFOQUE CENTRADO A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA.....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES: CALIDAD DE ATENCIÓN.....	29
2.3.1. VIOLENCIA CONYUGAL	29
2.3.2. FASE DE LA VIOLENCIA CONYUGAL.....	30
2.3.3. TIPOS DE VIOLENCIA CONYUGAL.....	31
2.3.4. EFECTOS DE LA VIOLENCIA CONYUGAL	32
2.4. DEFINICIONES DE LA CALIDAD	33
2.4.1. CALIDAD DE ATENCIÓN.....	33
2.4.2. CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL.....	34
2.4.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL	39
2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES: SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN	40
2.5.1. DEFINICIONES DE LA SATISFACCIÓN	40
2.5.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	40
2.5.3. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN POLICIAL	40
2.6. HIPÓTESIS	41
2.6.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
2.7. VARIABLES	41
2.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	41
2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	41
2.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. ENFOQUE.....	44
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	44
3.1.3. DISEÑO.....	45
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1. POBLACIÓN MUESTRAL	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EMPLEADOS PARA RECOLECTAR DATOS.....	46

3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	46
3.3.2. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.3.3. RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.3.4. PRESENTACIÓN DE DATOS	49
3.3.5. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	49
CAPÍTULO IV.....	50
RESULTADOS.....	50
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	50
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	60
CAPÍTULO V.....	61
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
5.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaria de Huánuco, 2019.....	50
Tabla 2. Características familiares de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaria de Huánuco, 2019.....	51
Tabla 3. Características de la violencia sufrida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaria de Huánuco, 2019.....	52
Tabla 4. Características de la atención policial a las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaria de Huánuco, 2019.....	53
Tabla 5. Información de la intervención policial en casos de violencia de pareja contra las mujeres denunciantes en una comisaria de Huánuco, 2019	54
Tabla 6. Calidad de atención según dimensiones a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019	55
Tabla 7. Calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019	57
Tabla 8. Satisfacción según dimensiones de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019	58
Tabla 9. Satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019	59
Tabla 10. Calidad de atención policial en relación a la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaria de Huánuco, 2019.....	60
Tabla 11. Descripción de la fiabilidad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	83

Tabla 12. Descripción de la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	84
Tabla 13. Descripción de los aspectos tangibles como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	85
Tabla 14. Descripción de la empatía como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	86
Tabla 15. Descripción de la seguridad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	87
Tabla 16. Descripción del profesionalismo como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	88
Tabla 17. Descripción de la comunicación como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	89
Tabla 18. Descripción de la satisfacción por la calidad funcional percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	90
Tabla 19. Descripción de la satisfacción por la calidad técnica percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	91
Tabla 20. Descripción de la satisfacción por la confianza percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	92

Tabla 21. Descripción de las expectativas de las mujeres denunciantes
víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019 93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de la calidad de atención según dimensiones a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	55
Figura 2. Representación gráfica de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	57
Figura 3. Representación gráfica de la satisfacción según dimensiones, de las víctimas denunciantes de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	58
Figura 4. Representación gráfica de la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019.....	59

RESUMEN

Objetivo. Establecer la correspondencia que hay entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia que acuden a denunciar en una comisaría de Huánuco, durante el 2019. **Métodos.** Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo y analítico, nivel relacional. La población muestral la conformaron 59 mujeres denunciantes de casos de violencia conyugal. Para recabar los datos se suministró una guía de entrevista para obtener las cualidades generales de la muestra, también se emplearon dos escalas que permiten medir la calidad de atención y satisfacción del usuario, previamente validadas y fiabilizadas. También se aplicaron las consideraciones éticas de investigación. **Resultados.** Los resultados muestran que el 45,8% (27) percibió una calidad de atención de nivel regular. Un 59,3% (35) de las mujeres estuvieron medianamente satisfechas. Al realizar el análisis de la relación entre la calidad de atención policial y la satisfacción de las mujeres se halló una relación significativa. **Conclusión:** El nivel de calidad y la satisfacción frente a la atención policial fue percibido como nivel medio, y ambas variables tienen relación, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Calidad de atención; sistema policial; satisfacción de las mujeres; víctimas de violencia; violencia conyugal.

ABSTRACT

Objective. Establish the correspondence between the quality of police care and the satisfaction of women victims of violence who come to report at a police station in Huánuco, during 2019. **Methods.** A study was carried out with a quantitative approach, prospective and analytical, relational level. The sample population was made up of 59 women reporting cases of conjugal violence. To collect the data, an interview guide was provided to obtain the general qualities of the sample, two scales were also used to measure the quality of care and user satisfaction, previously validated and reliable. Ethical research considerations were also applied. **Results.** The results show that 45.8% (27) perceived a regular quality of care. 59.3% (35) of the women were moderately satisfied. When analyzing the relationship between the quality of police care and women's satisfaction, a significant relationship was found. **Conclusion:** The level of quality and satisfaction with police care was perceived as a medium level, and both variables are related, so the research hypothesis is accepted.

Keywords: Quality of care; police system; women's satisfaction; victims of violence; spousal violence.

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se propuso como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciadas víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019”; la violencia y en particular aquella ejercida contra la mujer es un problema multifactorial (Romero y González, 2017).

Cabe destacar que este estudio parte de una percepción ciudadana en este caso de las mujeres que son víctimas de la violencia conyugal, que denuncian los casos en una institución policial por lo que ello constituye una valiosa información que orientará la toma de decisiones para adoptar políticas de protección de la violencia conyugal orientados a optimizar puntos de vista concerniente a la instrucción y adiestramiento policial, para consolidar la comunicación asertiva entre los agentes policiales la ciudadanía que acuden como usuarios. Siendo importante este tema, en el entorno que caracteriza a la convivencia familiar y social en la actualidad actual asociada al marco legal vigente en nuestro país, y considerando el impacto emocional de las mujeres víctimas de violencia y su repercusión en la vida familiar y las implicancias sociales (Calvo y Germán, 2014) por ello los resultados de este estudio permitiría proponer acciones de mejora a nivel multisectorial con la participación de agentes educativos, servicios sociales y los servicios jurídicos y policiales, entre otros.

La investigación realizada para la presentación del informe final que comunica la organización del estudio, presenta la siguiente estructura organizativa: capítulo I: descripción del problema; capítulo II: marco teórico; capítulo III: metodología del estudio, capítulo IV: resultados y capítulo V: discusión de resultados; aplicando la metodología científica en este proceso para finalmente establecer las conclusiones finales del estudio, las recomendaciones propuestas, las fuentes de consulta bibliográfica y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La violencia contra las mujeres tal como lo explica Chipana Saravia, (2017) constituye una problemática generalizado en la sociedad actual y se caracteriza por las diferentes formas que adopta. En el marco legal constituye una vulneración de los derechos humanos más graves, pues atenta contra la integridad y la honra ciudadana y limita la intervención de la mujer en las decisiones culturales, políticas y económicas de su comunidad y el país tal como lo expresa Leticia Salomón citado por (Flores Arce, 2015).

En el Perú, el problema de la violencia conyugal tiene creciente prevalencia e incidencia, que cada día incorporan variables más complejas llegando hasta niveles extremos como el asesinato o feminicidio. Según lo explicado por López Angulo, (2009), la violencia conyugal, tiene orígenes en múltiples factores, la OMS (2016) resalta en muchas sociedades las prácticas comunes que resaltan la preeminencia sexual del género masculino; entre otros, ponen de manifiesto las implicancias sociales e individuales, debido a ello el problema debe ser abordado desde factores multidisciplinares.

En la actualidad, la calidad de atención o calidad de servicio a los usuarios tal como evidencia Malpartida (2017); se reflejan en la eficiencia y la efectividad sea inobjetable de los diferentes actores institucionales, la cual permite fortalecer su servicio. Hay ocasiones, en las que las autoridades de mayor rango en una institución policial consideran que su actuación es la correcta, situación que es fortalecida por apreciaciones entre el intervalo de las jurisdicciones y las posibilidades de protección de la comunidad usuaria víctimas de violencia con las decisiones adoptadas no son congruentes, por lo mismo las percepciones de las usuarias denunciantes quienes recurren a denunciar casos de violencia conyugal muchas veces no son satisfactorias.

Al respecto, Flores Arce, (2015), señalan que los servicios de calidad satisfacen las posibilidades y aspiración de justicia de las mujeres agredidas,

ello implica brindar la probabilidad de reacción apropiada que oriente a la esperanza de conseguir soluciones adecuadas a las necesidades de las mujeres que a lo largo de su vida afrontan situaciones de conflictos intrafamiliares y de índole sexual orientados a la erradicación del comportamiento violento de los agresores.

En este contexto, con lo expresado por el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán, (2019), Citan que "... La Constitución Política del Perú establece que la Policía Nacional del Perú (PNP) es el encargado de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, así como la convivencia pacífica en todo el territorio nacional, garantizando el cumplimiento de las leyes y la seguridad".

Con lo que se señala el rol de la Policía Nacional del Perú, Cobra relevancia en el aspecto relacionado con la atención y el servicio a la ciudadanía, toda vez que la misión Institucional no solo se limita a la simple prestación de un servicio público, sino que ésta debe ser efectiva, con el objeto de ofrecer sus servicios para proteger a todos los integrantes de la sociedad, en aplicación irrestricta del marco legal establecido. Tal como lo estipula su manual de funciones (Policía Nacional de Colombia Dirección General – Inspección General , 2015).

La Policía Nacional, Tanto en las sedes de las delegaciones policiales y las oficinas especializadas para atender temas relacionados a la violencia, en el Ministerio Público reciben las acusaciones por agresión intrafamiliar con lo cual encaminan sus indagaciones preliminares con prontitud y con arreglo a ley. Del mismo modo, en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se realizan acciones tendientes a prevenir y atender de manera oportuna a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual, Con la asistencia de especialistas del Centro Emergencia Mujer. (Ley N° 26260, Ley de protección frente a la violencia familiar, 2019).

Respecto al impacto del problema en investigación, Nuestro país se ubica entre los países con mayor registro de agresión en sus distintas formas en el interior de la familia a nivel mundial. Los asesinatos por asuntos de

género se acentúan de manera creciente. Al parecer, no hay tendencia para disminuir las cifras por el contrario hay crecimiento continuo, los casos de agresión tanto en el entorno familiar como personal. Según el informe de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) de cada 100 mujeres 70 son víctimas de agresión, las mismas que concurren a los establecimientos policiales para solicitar ayuda y protección. Las instituciones policiales a través de las comisarías PNP que se distribuyen a lo largo del territorio peruano y son los que se ocupan de recibir las denuncias y la atender los casos de agresión, tal como lo expresa (Asseo Narváez, 2017)

Así mismo, el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) (2017), En su reporte expresa que el 72,4% de personas del sexo femenino afrontaron algún tipo de violencia por parte de su pareja o cónyuge, resaltando como casos más recurrentes las agresiones psicológicas y/o verbales con el 69,4%, resaltando mayor relevancia en las mujeres en condición de separadas o divorciadas porque 9 mujeres de cada 10, fueron afectadas por hechos de violencia. (Malpartida Vidal, 2017).

El Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, (2019), reporta que el 44,1% de mujeres víctimas de violencia física solicitan apoyo a los familiares; de manera inmediata, recurren también a las amistades o vecinos, o personas de su entorno social próximo, en el año 2016. Las comisarías son las instituciones de mayor recurrencia (75,9%); También recurren a la Defensoría Municipal-DEMUNA, Fiscalía y Juzgado. Durante el 2017, la Policía Nacional del Perú recibió más de 94 mil 48 acusaciones por agresión; 40,8% reportó ataques de tipo físico, 36,4% fue víctima de daños psicológico y 22,8% víctima de agresión sexual. Comparando con lo ocurrido, en el año 2016, el total de acusaciones registradas alcanzó la cantidad de 164 mil 488 (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar , 2019).

En la Región Huánuco, considerando el reporte de la Policía Nacional del Perú (PNP), en los tres primeros meses del año 2017 se registraron, 87 denuncias y en el CEM Huánuco se denunciaron 1500 casos de agresiones

familiares, resaltando al sexo femenino con el mayor caso de denuncias. Del mismo modo, el Ministerio Público registró en el Distrito Judicial de Huánuco, 1980 denuncias de Violencia Familiar (Luna Acosta, 2017).

El Diario Ahora, (2019), publicó los reportes del mes de enero 2018, que en la región Huánuco, 1 mujer resultó asesinada, 1 mujer fue víctima de intento de asesinato por situación de género, 250 denuncias por agresión intrafamiliar y sexual; siendo de ellos 218 mujeres, debido a los 50 CEM que se instalaron en las distintas comisarías en toda la extensión del territorio peruano, el año 2018, el 75 % de las personas agredidas lograron denuncias a los agresores.

Existen también un total de 250 CEM, instaladas fuera de las comisarías y de todos los casos registrados sólo el 10% concluyeron con agresores denunciados.

Las mujeres víctimas de agresión conyugal respecto a la eficiencia de los servicios recibidos en las entidades especializadas orientados a la lucha contra las agresiones hacia las mujeres, expresa que no es satisfactoria, debido a que no logran conseguir su principal propósito: que es erradicar o disminuir la violencia en contra de las mujeres, que es la razón fundamental por la cual acuden a denunciar la violencia. Muchas de ellas sienten temor denunciar a los agresores, debido a que se presentan casos de represalias con lamentables consecuencias, sobrepasando las intenciones de las autoridades de proteger a la ciudadanía. (Peru 21, 2019).

La percepción de atención ineficiente de las víctimas de agresiones intrafamiliares, tiene impacto en la poca satisfacción en las mujeres denunciantes respecto a la calidad del servicio, entre otras las motivaciones que justifican dicha percepción es: El conocimiento insuficiente de las acciones que se realizan en el protocolo de atención al usuario, así como el trato descortés, la escasa comunicación empática con el usuario y los profesionales de servicio, Es insuficiente la presencia de profesionales con formación especializada para el abordar los problemas de agresión, motivando la expresión de los usuarios como, Escasa satisfacción; consideran

además la inexistencia de suficiente articulación intersectorial, en su abordaje; los protocolos de atención integrada no son las suficientes, para dar respuesta a nuestra realidad (López Angulo, 2009), entre otros.

Frente a esta situación, es de vital importancia la atención intersectorial e interdisciplinar quienes de manera coordinada entre las instituciones permitirán la atención adecuada del sistema de salud física y mental y el acceso a la adecuada justicia, entre otros Tal como señala Flores Arce, (2015), Las denunciadas víctimas de agresión perciben que la cualidad de la atención al usuario, que brindan las entidades tiene impacto relevante en sus efectos. Si se percibe que la atención es satisfactoria, motiva la expresión de confianza en las instituciones y es un referente para mujeres en situaciones similares para acudir a estas entidades a fin de lograr atención efectiva, pues de lo contrario genera un referente negativo como institución y no brinda confianza en las decisiones que se adoptan para atender al problema de las mujeres violentadas generando de esta manera insatisfacción, frustración y desconfianza a las medidas que adoptarán las autoridades.

Además de la implementación de las variaciones normativas que permitan afrontar las agresiones hacia las mujeres, las personas responsables de la creación interpretación y aplicación de las normas jurídicas, así como los responsables de velar por la protección, en muchos casos carecen de protocolos idóneos que permitan la asistencia integral de casos de agresiones en todos los niveles de la actuación policial (Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán, 2019).

A nivel de la Policía Nacional del Perú, existe preocupación por la mejorar la calidad de atención, en la actualidad no hay un Programa que oriente a maximizar la calidad de la gestión, para contribuya a mejorar los procedimientos críticos que solucionen los litigios, uno de ellos, relacionado con la consulta externa la que se constituye como la más requerida por la población tanto de la zona rural como la urbana. La gran afluencia de ciudadanos que requieren atención diaria es creciente y significativa, generalmente lo constituyen la población adulta y joven.

Considerando el planteamiento, de López Angulo, (2009), resulta importante la creación de espacios de mayor apoyo institucional orientados a la protección de las mujeres, con la finalidad de mejorar la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, contando con servicios que sean oportunos, eficientes, efectivos y de calidad. En medio de esta expectativa, los miembros de la PNP, al margen de la singularidad de sus actividades, es responsable del trámite inmediato de las denuncias verbales o escritos de lo expresado por la víctima, la misma que debe ser comunicado con prontitud, el atestado a la fiscalía penal correspondiente a fin de que se actúe conforme a su competencia jurisdiccional (Asseo Narváez, 2017).

Ya existen diversas iniciativas que buscan potenciar la actuación interinstitucional para abordar la violencia de género, la violencia familiar y sexual en la competencia de la PNP, con el propósito de generar acciones colaborativas para una tarea articulada y sostenida de las instituciones comprometidas en brindar una atención esmerada en los casos de agresión, y la prevención de la misma. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015), por ello, el Ministerio del Interior viene tomando acciones para promover la calidad y eficiencia en atención al público en comisarías, mediante el concurso “Mi Comisaria, mi orgullo”, que premia públicamente las iniciativas policiales más innovadoras del rubro.

También, a nivel de Huánuco, ya se han establecido acciones comprometidas para orientadas a al exterminio de agresiones contra las mujeres y los miembros de su familia, se viene implementando el plan concertado, con esta finalidad el Gobierno Regional de Huánuco, inaugurando el 8 de marzo del 2019, el Observatorio Regional cuyo propósito fundamental es buscar que se cumplan las iniciativas regionales implementados a la violencia (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2019), en ello se enmarca el estudio que venimos desarrollando, ya que nos permitirá conocer la eficiencia de la atención policial y satisfacción de las mujeres víctimas de agresión conyugal, hecho que permitirá implementar las mejoras pertinentes para fortalecer las iniciativas que ya se vienen implementado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Qué nivel de calidad de atención policial perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019?
2. ¿Qué nivel de satisfacción perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar el nivel de calidad de atención policial perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019.
2. Valorar el nivel de satisfacción perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. TEÓRICO

Hechos de violencia conyugal, ya sea en ámbitos de la vida privada y pública (violencia física, sexual y/o psicológica) resulta ser conflictos de naturaleza no sólo jurídica, sino también de salud pública que colisiona con los derechos de la mujer dejando en vulnerabilidad su

entereza en el trayecto de su vida tal como lo expresan (Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán, 2019), ante esta situación se considera de mucha relevancia el estudio de la calidad de atención policial expresada por las víctimas de agresión conyugal del mismo modo, la satisfacción percibida por ellas, debido a que en éstos últimos años se presta mucha atención a la calidad del servicio ofrecido por las diversas entidades y una de ellas representado por la organización policial; los datos recabados constituirán un aporte valioso que permitirá adoptar medidas y tomar decisiones acertadas respecto a la seguridad interna y externa en el interior de la institución, lo que permitirá adecuar medidas orientados a la mejora de prácticas implementadas, así como la instrucción y adiestramiento del personal policial mejorar la interacción entre la Policía y las víctimas de la violencia que coadyuve a la mejora de los niveles de atención y prevención de agresiones contra mujeres.

A nivel de Huánuco, no existen este tipo de estudios, hay poco conocimiento respecto al tema por lo que la presente investigación será un antecedente para futuros estudios, lo que podría permitir generar cambios de comportamiento y prácticas favorables de prevención y control de la violencia conyugal, dando especial relevancia a nuevas iniciativas que garanticen la adecuada atención que satisfaga las denuncias de las víctimas de violencia conyugal.

1.5.2. PRACTICO

Este estudio se enmarca dentro de la línea de investigación de seguridad social, del Programa de Derecho y Ciencias Políticas, además la temática de violencia conyugal es una de las prioridades de investigación a nivel del Perú. En este marco, considerando a la mujer agredida por el cónyuge, que solicita atención policial inmediata en las comisarías es de mucha relevancia de ello dependerá la evaluación de la calidad de atención que satisfaga las expectativas de atención oportuna y eficiente generando de ésta manera seguridad y confianza en la institución y sus autoridades garantizando de esta manera que las víctimas sientan seguridad y acudan con diligencia debido a que

encontrarán respuestas esperadas para afrontar su problema, pues de lo contrario generaría malestar y percepción de abandono al trámite y motivando a no denunciar o desistir su acción y con ello se promoverá la impunidad y consecuentemente al incremento de acciones violentas contra las mujeres.

Existen diversas normativas, donde se exige que la PNP se comprometan con la mejora del servicio y las condiciones de atención al ciudadano, aun cuando los que concurren sean particulares o los mismos miembros de la entidad, en este sentido la investigación, permitirá identificar, la oportunidad mejorar la calidad de la atención en las comisarías de Huánuco, generar las evidencias científica, para que en un futuro inmediato se adopten estrategia necesarias en concordancia con las políticas de gobierno y la misma entidad policial, existen diversos aspectos para ser evaluadas respecto al agrado de las mujeres víctimas de violencia conyugal.

1.5.3. METODOLÓGICA

La presente investigación, desde el punto de vista metodológico constituirá un antecedente para posteriores investigaciones relacionados con el tema de investigación, con los resultados del análisis sobre la calidad de del servicio y el agrado expresada por las agredidas por el cónyuge quienes han sido atendidos en la comisaría de familia, desde el punto de vista de los procedimientos metodológicos y los instrumentos empleados para recabar información las mismas que serán citados como estrategias a emplear para ampliar el conocimiento de las agentes versátiles del estudio.

También el estudio tiene como propósito, aportar instrumentos que coadyuven a medir las variables en estudio, las mismas que pueden ser adaptados para ser empleados en otras instituciones que busquen información que les posibilite mejorar la calidad de atención a fin de satisfacer la percepción de los usuarios haciendo de ese modo entidades más competitivas y eficientes.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se afrontó ciertas dificultades para recabar datos, puesto que nos negaron el acceso a las comisarias, puesto que se tuvo que recurrir al marco muestral del Centro Emergencia Mujer de Huánuco, para ubicar a las mujeres en estudios en sus domicilios. Asimismo, la temática de la calidad y satisfacción frente a una atención policial a nivel de mujeres víctima de violencia familia cuenta con poca información, este tipo de estudios es más habitual temas relacionados a la salud.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La ejecución del estudio ha sido viable porque se tuvo los recursos e insumos suficientes para su hacer posible su ejecución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En España, González y Garrido, (2015), desarrollaron la investigación titulado “Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial. Validación del Sistema VioGen. Sus resultados evidenciaron que 80% de mujeres agredidas expresaron de manera favorable respecto a su satisfacción con la actuación policial, sin tomar en consideración el área de atención, y proporcionaron ciertas sugerencias que se deben implementar para su mejora. Estos resultados sirven como validación del Sistema VioGen.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Trujillo, Asseo (2017), desarrolló en estudio de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional y considerando la temporalidad de su aplicación, de corte transversal, cuyo título es “Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia”. La muestra estuvo constituida por 50 mujeres agredidas que acudieron a la comisaria de familia comprendidas entre 18 y 59 años de edad (M=38). A las que se les aplicaron los cuestionarios de Service Quality SERVQUAL y de complacencia contextualizados a fin de recabar información respecto de las variables de la investigación. En análisis de los datos obtenidos evidenciaron que la cualidad de la atención que percibía la mayoría es de nivel medio con el (54%) y en la dimensión fiabilidad el (64%) en reactividad (70%), respecto a la capacidad de reacción o receptividad (54%), en la capacidad de encarnar la situación de la otra persona (58%) y persuasión (58%). Del mismo modo respecto a las dimensiones de la satisfacción determinaron datos más relevantes para el nivel medio: respecto a la medición general (64%), ven la operatividad y el

funcionamiento (100%) y en la cualidad de sus procedimientos (60%), respecto la especialización en los procedimientos (88%) y en aspiraciones (82%); y para la dimensión relacionada con la confianza el (58%) considera el nivel alto.

Concluye expresando que, al analizar la calidad de atención se tiene relación estadística mente significativa respecto a la satisfacción.

En Ancash, Malpartida (2017) desarrolló un estudio titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias agredidas en el seno familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba”. La muestra fueron 62 mujeres víctimas de violencia familiar de la provincia de Pomabamba, a quienes les aplicaron el cuestionario de 23 interrogantes previa validación. Concluyeron indicando que la calidad del servicio es buena, con un 95,2%; respecto a la calidad de la atención ofrecida por el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba, las víctimas de agresión perciben, que el nivel de calidad de atención es bueno, con un 95,2%, determinando la medición con el coeficiente de Pearson 0,65 lo que permite determinar una relación media o moderada.

En Arequipa, Chipana (2017), desarrolló un estudio cuantitativo que tiene por título “Factores que determinan la actuación policial en la intervención en casos de violencia de pareja contra la mujer en las comisarías del distrito de Paucarpata. Recabaron información de primera mano (Policías de las comisarías del lugar). Evaluando los resultados concluyeron que la diligencia del trabajo de los policías atender las denuncias agresiones contra las mujeres es influenciada por patrones de género. El estereotipo de género de mayor impacto percibido de parte de los policías tiene relación con el rol reproductivo de las mujeres, sumado a ello se les atribuyen conductas de dependencia e inestabilidad emocional de la mujer.

En Lima, Morales, (2016), llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal titulado

“Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP Salamanca – Ate”. La población fue 40,000, del cual la muestra fueron 381 ciudadanos. Aplicaron como instrumento la escala SERVQUAL cuyos autores son: Para Suraman, Zeithaml y Berry; concluyendo que hay vinculación directa y significativa de las categorías de la cualidad del servicio con el agrado del ciudadano usuario ($p=0.000$).

En Lima, Flores (2015), Realizó la investigación de tipo descriptivo con punto de vista heterogéneo, cualitativo y cuantitativo cuyo título es: Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo; en el estudio aplicaron. entrevistas y encuestas a las víctimas con el propósito de conocer las expectativas, y aspiraciones, del mismo modo para conocer el nivel de dominio y la eficiencia de la atención en las unidades especializadas para atender la lucha para erradicar la agresión contra las mujeres. Cuyos resultados expresan que dichas unidades especializadas para atender denuncias de agresiones contra las mujeres tienen una respuesta muy limitada hecho que conduce a su bajo nivel de satisfacción con lo que de expresa una brecha negativa con más del 80% de las dimensiones que se evaluó.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, Luna (2016), realizó una investigación de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal que se ubica en el nivel descriptivo cuyo título es “Proceso por violencia familiar de las mujeres víctimas de violencia en el segundo juzgado de familia de Huánuco, que tuvo como objetivo analizar los mecanismos seguidos por las mujeres agredidas denunciadas llevados a cabo en el segundo juzgado de familia Huánuco.

En la muestra participaron 20 abogados y 10 magistrados quienes intervienen como especialistas en procesos de esta naturaleza,

habiéndose evidenciado que aún priman debilidades en la ley actual N° 30364 en lo que respecta a realizar el seguimiento correspondiente a los agresores para que de esta manera se frenen estos actos de violencia que representa un problema social por su impacto, del mismo modo no se prevé una asesoría psicológica que permita el tratamiento para fortalecer la salud emocional de las mujeres violentadas garantizando de ese modo el respeto a los derechos de las mujeres violentadas.

En Pachitea, Ponce (2017), desarrolló un estudio titulado “Aplicación del marco legal la violencia familiar y la garantía de los derechos de las víctimas de violencia de género en la Provincia de Pachitea, periodo 2015-2017”, con la finalidad de determinar en qué medida la aplicación del marco normativo respecto a la agresión intrafamiliar responde a las exigencias del respeto irrestricto a los derechos consagrados para las víctimas. Del mismo modo tuvo como propósito puntualizar si la aplicación del marco normativo sobre la agresión intrafamiliar garantiza el cumplimiento los derechos de las víctimas. También buscaron identificar la percepción de los usuarios sobre el nivel satisfactorio o insatisfactorio de la calidad del servicio recibido, además se pudo constatar el cumplimiento de la Ley N° 30364, Ley que permite prevenir y sancionar los actos de violencia tendientes a erradicar la violencia ejercida contra las mujeres y grupo familiar, la misma que se tuvo la percepción que viene funcionando adecuadamente. Como conclusión indicaron que las víctimas de agresión que en su mayoría expresan su percepción de encontrarse protegidas por las sentencias que el juzgado mixto de la provincia de Pachitea, con lo que las mujeres víctimas se sienten protegidas y la respuesta de las autoridades es la esperada.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. NORMATIVIDAD CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER Y EL GRUPO FAMILIAR

- Ley N°30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”
- Reglamento de la Ley N°30364 – DECRETO SUPREMO N° 009-2016-MIMP
- Ley N°30403. Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes
- Ley N°28983 “Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres”
- Ley 1386 decreto legislativo que modifica la Ley 30364
- Ley 30862 que fortalece diversas normas para prevenir, sancionar I Y erradicar. la violencia contra las mujeres y los. integrantes del grupo familiar.
- D.S. N° 004-2019-MIMP Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30364

2.2.2. ASPECTOS SOCIO-JURÍDICOS DE LA VIOLENCIA CONYUGAL

Consideramos importante hacer referencia que en la actualidad no hay marco legal que aborda exclusivamente la violencia conyugal, por esta razón es que se considera aplicable el marco legal referido a la violencia intrafamiliar tanto para el tratamiento como para la aplicación de las sanciones, La violencia conyugal o de pareja son manifestaciones sociales comunes, a que acontece en gran parte de los habitantes del mundo entero, y las características de manifestaciones son similares, ya que es independiente a la naturaleza cultural, social, económica y educativa de los actores sociales en donde ocurre la violencia. Por lo que es considerado, es un problema social de gran impacto social, ya que presente diversas causas con efectos de gran impacto tanto desde el punto de vista personal como familiar y social.

Originados por diversidad de causas y produciendo consecuencias impactantes, desde el punto de vista personal, familiar y social (Almonacid, F. et al, 1996).

2.2.3. ENFOQUE CENTRADO A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA

Toda institución, más aún las comisarias debe adoptar un enfoque de atención al usuario basado en un criterio receptivo para la atención, desde el reporte de las denuncias actuando con compromiso y celeridad para resolver los casos reportados sobre la violencia familiar. (Policía Nacional de Colombia Dirección General – Inspección General , 2015). Es importante que se debe distinguir a las víctimas que son sujetos de derecho para brindarles protecciones libres de discriminación y estereotipos, considerándolos a ellas como el foco central de atención y la que debe preocupar a las autoridades su atención prioritaria ya sea en entidades de carácter público y privado para que el tratamiento a los casos de violencia sea eficientes, efectivas y oportunas, para el que es importante atender con prioridad los derechos de las víctimas. Para lograr este propósito se hace necesario que se considere como te atención prioritaria el respeto a los derechos considerando las necesidades y los intereses de las víctimas. También se considera importante fortalecer la toma de decisiones adecuada delas mujeres que son víctimas de la violencia. (Chipana Saravia, 2017).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES: CALIDAD DE ATENCIÓN

2.3.1. VIOLENCIA CONYUGAL

Consideramos violencia conyugal al hecho en el que las parejas de las víctimas hacen uso de una serie de recursos para poder intimidar desde el aspecto psicológico, con finalidad de disminuirlo física y emocionalmente a su pareja y condicionar su actuación en función a sus intereses y propósitos y como le interesa condicionar la dinámica de la vida familiar. (Almonacid, F. et al, 1996).

Es considerado como violencia conyugal a la violación de los derechos humanos, la misma que tiene impacto significativo sobre el

estado de salud de la mujer y su actividad laboral. (Pereira, Alacoque, 2014). Considerando lo planteado en el Plan Nacional contra la Violencia basada en género 2016-2021, los actos de agresión en las relaciones conyugales se manifiestan como efectos de la relación de dominio o poder establecidos en la convivencia respecto a la primacía del género. Por lo que se considera que es una práctica que se aprende y se actúa de manera consciente que ocurre en la sociedad sin distinción del nivel cultural, educativo, edad, raza o credo político y religioso, y la manifestación tiende a amedrentar y ejercer control por parte del jefe de familia que se consideran los varones hacia las mujeres. (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar , 2019).

2.3.2. FASE DE LA VIOLENCIA CONYUGAL

La ocurrencia de las agresiones conyugales ocurre de manera cíclica y progresiva. Este ciclo presenta 3 fases:

Se inicia la primera fase donde se acumula la tensión, en la segunda fase ocurre el estallido o incidente agudo en el que se presentan los golpes y en la tercera fase denominada «Luna de miel» o «calma amante».

Fase 1, Acumulación de tensión: Durante ésta etapa se da la sucesión de episodios iniciales donde hay manifestaciones de fricciones continuos entre la pareja con incremento progresivo de la tensión y la rivalidad. Al inicio generalmente es débil y avanza de manera progresiva hasta adoptar la forma de violencia psicológica, luego se manifiesta la violencia verbal y con ello se refuerza el daño psicológico. Generalmente el agresor ofende, disminuye, humilla y denigra a la víctima. Luego, se manifiesta la agresión física, empujones, cachetadas. etc.

Fase 2, Episodio agudo de golpes: En esta etapa resalta la ocurrencia de manifestaciones no controladas de las tensiones que se acumulan en la fase anterior. Se denota la pérdida de control y los niveles de

destrucción son crecientes comparado con los episodios agudos que ocurrieron durante la acumulación de tensiones.

Fase 3. «Luna de miel»: El agresor durante esta etapa se esmera en demostrar afecto a su pareja. Él es consciente que su nivel de agresión fue muy lejos y pretende reparar el daño causado. La tensión que se acumuló durante la primera fase es disipada en la segunda fase para luego desaparecer. Pero en esta fase el agresor se comporta de manera encantadora y constantemente demuestra cariño y afecto. La mujer opta por creer que la conducta que viene observando en la tercera fase denota el cambio de actitud de su pareja, y durante esta etapa a la víctima le resulta complicado adoptar una postura radical de finalizar la relación. Lamentablemente no se da importancia a la necesidad de recibir ayuda siendo además el momento más crucial. (Almonacid, F. et al, 1996).

2.3.3. TIPOS DE VIOLENCIA CONYUGAL

Como el caso con mayor frecuencia de expresión de la violencia doméstica es el maltrato hacia la mujer, La intensidad se agudiza de manera gradual desde los insultos hasta el homicidio. (Almonacid, F. et al, 1996).

- El maltrato físico: Guarda relación con el avance progresivo que se inicia con episodios leves e imperceptibles como los pellizcos para luego avanzar a los empujones, bofetadas, puñetes, torceduras hasta puede terminar en el homicidio.
- El abuso emocional: Se manifiesta con agresiones verbales (amenazas, humillaciones, insultos, gritos, etc.) como consecuencia de ello la mujer afronta debilitamiento emocional que le conduce a situaciones de depresión pudiendo terminar en el suicidio.
- Violencia sexual: Las mujeres son sometidas a imposiciones a actos de naturaleza sexual ajenos a su voluntad o consentimiento.

- Abuso financiero: Cuando las mujeres dependen económicamente de la pareja se someten a aceptar vejámenes a cambio del sustento económico.

2.3.4. EFECTOS DE LA VIOLENCIA CONYUGAL

La agresión de pareja tiene impacto negativo tanto en la vida personal de la víctima, como también repercute de manera negativa en la convivencia social ya que se quebranta la integridad familiar que viene a ser un espacio de protección, tornándose en un problema de salud pública que tiene implicancias negativas generando daños psicológicos, lesiones físicas, limitaciones en su desarrollo personal la misma que repercute en los miembros del entorno familiar y fundamentalmente en los hijos. (Flores Arce, 2015).

Almonacid, F. et al, (1996), expresan que las situaciones de violencia ocurridas en el interior del seno familiar tienen consecuencias de impacto negativo de manera inmediata y en el futuro, las mismas que se manifiestan en el ámbito personal, familiar y social.

Efecto sobre la familia: A la institución de la familia considerada por la Constitución Política como la célula fundamental de la sociedad, también es considerada como el espacio que genera las condiciones para el desarrollo de sus integrantes. Debido a que en el entorno familiar sus miembros desarrollan y fortalecen las condiciones de salud física, mental y emocional, para ello es indispensable que tengan condiciones favorables de convivencia que garanticen la seguridad emocional y la protección afectiva. Pues de lo contrario se tendría personas con daños emocionales que se manifiestan con inseguridad, baja autoestima y demás trastornos como consecuencia de las experiencias vividas en el seno familiar que podría desencadenar en el futuro hijos con dificultades para socializar con los de su entorno social lo que afectaría la integración para el aprendizaje colaborativo que el socio constructivismo destaca y lo más grave es aún que estas conductas se tornen repetitivas en las familias que constituirán en el futuro.

Efectos sociales: Diversas investigaciones realizadas sobre el impacto de la violencia dan cuenta que los antecedentes de violencia guardan relación con el desarrollo de conductas antisociales de niños y adolescentes tornándoles proclives para actuar al margen de la ley, también permite el desarrollo de trastornos conductuales, y en los adultos genera en el aspecto laboral ausentismo y bajo rendimiento y consecuentemente la baja productividad y socialmente aislados lo que generaría la pérdida del empleo que impacta en el sostenimiento de la familia limitando con ello el resguardo de la salud, y otras necesidades del entorno familiar.

Efectos en la víctima: El mayor impacto generado es el sufrimiento de la víctima desde el punto de vista físico y fundamentalmente psicológico. Hace referencia al marcado malestar interno de la víctima que se muestra dependiente en su relación afectiva de la persona que se encuentra en una situación afectiva con dependencia muy fuerte, alberga sentimientos de culpabilidad, miedo y repudio a situaciones de agresión. Dando lugar a la discordancia emocional agudo y el menoscabo de la persona víctima de agresión.

2.4. DEFINICIONES DE LA CALIDAD

2.4.1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Considerando lo expresado por Suraman, Valerie, & Leonardo, referido por Valeria, et al (2009), quienes emiten su concepción que “la calidad del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y tangibles” (p.103).

El término calidad implica en producir un bien o prestar el servicio humano con esmero y de manera eficiente, para que el resultado sea la correcta para cada actividad emprendida. Ofrecer servicio de calidad. Consiste en elaborar el producto deseado por el consumidor y si sobrepasa sus expectativas, el consumidor lo evaluará para expresar

que hay calidad en el servicio que es el resultado esperado en las diversas actividades laborales. (Matsumoto, 2014).

2.4.2. CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL

La dependencia policial es el primer eslabón en acceso al sistema de justicia, es el que interactúa de manera continua con los ciudadanos ya sea en condición de víctimas y los agresores. Por lo mismo que concentra la mayor carga de los procedimientos operativos, y su labor es extendida a lo largo del territorio patrio y es responsable de vigilar y custodiar la seguridad pública.

En el protocolo establecido en la Policía Nacional del Perú (1988): especifica brindar servicios de óptima calidad en el que los procesos sean eficientes y con estándares calificados que no sólo tiendan a atender las demandas del usuario, sino que la atención que se brinda supere la atención esperada por el usuario, mejorando con ello calidad de atención a nivel institucional. La atención primaria es de suma importancia por lo que el diálogo debe ser empática, cálida, cordial y que se ofrezca apoyo garantizando seguridad y confianza. Para luego ofrecerle ayuda manera cordial, (p.2,3)

2.4.2.1. INTERVENCIÓN DE LOS POLICÍAS EN CASOS DE VIOLENCIA DE PAREJA CONTRA LA MUJER

La violencia hacia la mujer, requiere la intervención multidisciplinaria y coordinada de diferentes instituciones que actúan como parte del sistema de salud, protección social y de acceso a la justicia, como: los establecimientos de salud, hospitales, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal, los Centros de Emergencia Mujer, Ministerio Público y el Poder Judicial.

El compromiso de todos en la lucha contra cualquier forma de violencia, requiere de una actuación unida; y de manera particular, también una acción coordinada en los medios, los

mecanismos de tención y las acciones implementadas por las diferentes áreas de atención y unidades policiales.

Situaciones de agresiones contra las mujeres en el entorno de la familia consideran como marco de referencia en las actuaciones policiales orientados a alcanzar los siguientes propósitos:

- Asegurar una eficiente atención frente a agresiones contra las mujeres en el ámbito familiar y social.
- Impulsar que se difunda de manera clara y con amplia cobertura para dar a informar sobre los derechos de las víctimas y sus familias establecidos en la ley.
- Integrar a los servicios públicos y privados la intervención policial de tal forma que se brinde atención legal y emocional para atender a las víctimas y enlazar las acciones policiales con la con los diversos servicios públicos y privados que ofrecen asistencia legal, emocional y social para las víctimas con arreglo a ley.
- Aplicar medidas preventivas respectivas orientadas a la protección de las víctimas de agresión dentro de las competencias de cada una de las instituciones. (Chipana Saravia, 2017).

2.4.2.2. POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP)

Ésta entidad pública del estado peruano tiene dependencia del Ministerio del Interior, cuenta con libertad para administrar y orientar acciones de su jurisdicción; tiene atribuciones especiales implementar acciones para el cumplimiento de sus funciones en todo el ámbito nacional.

Según lo prescrito en el art. 166 de la Constitución Política del Perú tiene como propósito primordial asegurar, conservar restaurar el orden interno, para brindar tranquilidad social

atendiendo con eficiencia y prontitud a quienes recurren en busca de su atención. Así como atender la protección de la ciudadanía y su patrimonio, interviniendo en la prevención, investigación y vigilancia social.

También la función policial ejerce el poder de fuerza pública, velando por protegerlos para brindarles seguridad que orienten al normal cumplimiento de sus actividades cotidianas en el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales integrándose a las demás instituciones del estado que articulan sus atribuciones.

La institución policial peruana a través de la Dirección Ejecutiva de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia (DIREICAJ), y con estas unidades especializadas son las encargadas de indagar los homicidios y demás crímenes que atentan contra integridad física y emocional, a nivel provincial esta acción es asumida por el departamento de investigación criminal.

Para la recepción de las acusaciones por agresión intrafamiliar se han implementado las Comisarías de Familia dependientes de la Dirección de Lucha contra la Violencia Familiar (DIRLCVF) y en materia de Familia de las Comisarías que dependen de las Regiones y Frentes Policiales.

2.4.2.3. LOS NIVELES DE ATENCIÓN DE VIOLENCIA EN LA PNP

A. Nivel 1: Comunicación vía teléfono a través de la central de emergencia 105. Y el reporte puede realizarlo la víctima u otras personas.

B. Nivel 2: Se realiza con la intervención de las unidades motorizadas quienes realizan patrullajes además de tomar conocimiento de los hechos reportados por la central 105 o por información directa.

C. Nivel 3: Las comisarías que atienden casos de familia en las comisarías básicas PNP (Chipana Saravia, 2017).

2.4.2.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PARA CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

A. Conocimiento de los hechos por la Policía Nacional del Perú

La institución policial, sin tomar en cuenta independiente la especialidad, tiene el deber de atender con el registro y trámite con inmediatez todas las denuncias recibidas de los hechos de violencia ya sea de manera directo o por reportes de otras personas, sin la exigencia de un representante legal.

Luego de recibir la denuncia, el registro es inmediato empleando aplicaciones implementados para realizar la denuncia policial (SIDPOL) y, si no se cuenta con ello se debe utilizar el cuaderno, libro o un formulario de registros implementados por la institución. Además, el registro debe ser precedido por la solicitud de la evaluación especializada.

De la diligencia de las comunicaciones es responsabilidad de la Policía Nacional del Perú y por ninguna razón se debe encomendar a la víctima.

B. El Ministerio Público dirige la investigación penal

Luego del registro policial la denuncia es comunicada de inmediato al Ministerio público y se le remite el atestado policial correspondiente para que en concordancia con sus atribuciones actúe con prontitud y diligencia. Del mismo modo el informe o atestado debe remitir la policía al juzgado de familia señalando la fiscalía penal a quien se le comunicó del hecho.

C. Contenido del Informe o atestado policial

En un lapso de veinticuatro horas La Policía Nacional del Perú remite al Juzgado de Familia, la denuncia el informe o atestado policial, conteniendo la siguiente información:

- 1. Datos de identificación de la víctima:** Consignando datos personales, documento de identidad, domicilio ubicándolo en un croquis de ubicación y si los tuviera teléfono y correo electrónica.
- 2. Datos de la persona denunciante indicando:** Datos personales, el documento de identidad, domicilio ubicándolo en un croquis, si quien reporta el hecho no es la víctima debe consignar número telefónico y correo electrónico si los tuviera.
- 3. Datos del agresor: Indicando** datos personales, documento de identidad, domicilio y el croquis de ubicación, indicar número de teléfono y/o correo electrónico si lo tuviera.
- 4.** Indicar la fecha de ocurrencia de la agresión.
- 5.** Narración sintética del hecho que motiva la denuncia.
- 6.** Síntesis de las acciones efectuadas durante la indagación.
- 7.** Dar cuenta si hay denuncias por hechos similares reportados por la víctima con anterioridad.
- 8.** Reporte de denuncias registradas en contra del agresor respecto a cualquier acción que la ley sanciona.
- 9.** Datos relacionados a su situación laboral de acuerdo al artículo 425 del Código Penal.
- 10.** Referencias si el denunciado tiene licencia para portar el uso de armas
- 11.** Ficha de valoración del riesgo debidamente llenada.

12. Indicar lugar y fecha.

El atestado policial debe estar acompañado de medios probatorios con el que cuenta la Policía Nacional, entre ellos destacan los certificados médicos y/o psicológicos que presentaron las víctimas, videos, fotografías, mensajes de medios digitales y testimonios de testigos, etc.

D. Pervivencia de la investigación policial

Ante la situación que evidencian la predisposición para cometer delitos, la Policía Nacional del Perú realiza las investigaciones orientados por la Ministerio Público, sin limitaciones ´para que ésta entidad derive todas las indagaciones al Juez de familia correspondiente para que se diste las medidas de protección que corresponden. (Chipana Saravia, 2017).

2.4.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL

Probidad. Se refiere a la destreza policial para atender los casos denunciados de forma proba y prolija. (Matsumoto, 2014).

Capacidad de respuesta. Consiste en la capacidad y la voluntad que se tenga para apoyar a los usuarios y brindar un ser vicio rápido y eficiente.

Aspectos tangibles. Presencia de hechos concretos como, la infraestructura física, materiales y equipos, y el recurso humano que favorecerán la comunicación.

Empatía. Tiene relación con su participación efectiva de las autoridades con la víctima para comprender su situación y orientar el afrontamiento de la demanda que satisfaga al usuario creando sentimientos de especiales y exclusivos.

Seguridad. Consiste en generar convicción con la calidad de la atención a los usuarios y motivar se genere confianza y credibilidad.

Profesionalismo. conjunto de conocimientos, habilidades, principios y valores que sustentan una práctica idónea de las funciones.

Comunicación. Es uno de los procesos más importantes en la interacción social.

2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES: SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN

2.5.1. DEFINICIONES DE LA SATISFACCIÓN

Es el sentimiento de bienestar que expresa el usuario cuando considera que sus expectativas han sido atendidas y sus necesidades han sido cubiertas respecto al servicio solicitado no el producto obtenido.

2.5.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Keller y Philip (2012), expresan respecto al agrado que muestra al usuario “como el cúmulo de sentimientos de agrado o desagrado generado en las personas como efecto de la comparación del valor que se percibe con el resultado de las expectativas que se tenían” (p.128).

2.5.3. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN POLICIAL

Satisfacción por la calidad de la función. Se refiere a la manera en que debe darse el servicio que el usuario requiere, desde el momento de su presentación, la forma cómo es recibido el usuario, la atención con la información y la manera cómo se atiende sus necesidades. (Grönroos, 1994).

Satisfacción por la calidad técnica. Hace referencia a las cualidades técnicas que se provee al ofrecer un bien o un servicio que pueden ser evaluadas al comparar con otros productos, que permitan emitir un juicio de valor. (Varo, 1994).

Satisfacción por la fiabilidad. Consiste en poseer expectativa favorable para evitar acciones oportunistas de otras personas.

Considerando como elementos básicos la familiaridad y el riesgo. La confianza se logra a lo largo del tiempo basado en las muestras obtenidas, pero aún limitadas de experiencia (Robbins, 2004).

Expectativas. “Es un proceso influenciado socioculturalmente y es un medio para determinar la percepción holística que tenemos de nuestro alrededor y nuestras expectativas están en función de lo que manifestamos de una manera armónica en lo individual” (Zapata, S. 2000).

2.6. HIPÓTESIS

2.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019.

H0: No existe relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019.

2.7. VARIABLES

2.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad de atención policial

2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal

2.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención policial	Fiabilidad	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	Escala de la calidad de atención policial
	Capacidad de respuesta	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
	Aspectos tangibles	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
	Empatía	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
	Seguridad	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
	Profesionalismo	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
	Comunicación	Categórica	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica	
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal	Satisfacción por la calidad funcional	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politómica	Escala de la satisfacción
	Satisfacción por la calidad técnica	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politómica	
	Valor técnico percibido	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politómica	
	Satisfacción por la confianza	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politómica	
	Expectativas	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politómica	
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN					
Características sociodemográficas	Edad	Numérica	En años	De razón	Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio
	Estado civil	Categórica	Soltera Conviviente Casada Separada	Nominal Politómica	
	Nivel de escolaridad	Categórica	Sin estudios Primaria Secundaria Superior	Ordinal Politómica	
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Comerciante Empleada doméstica Trabajadora pública	Nominal Politómica	
	Procedencia	Categórica	Rural	Nominal	

			Urbano Urbano marginal	Politómica
	Religión	Categórica	Católica Evangélico Otro	Nominal Politómica
Características familiares	Número de hijos	Numérica	En números	De razón
	Número de miembros que habitan en el hogar	Numérica	En números	De razón
Características de la violencia	Tipo de violencia	Categórica	Física Psicológica Sexual Psicológica /física	Nominal Politómica
	Tiempo de violencia	Numérica	En meses	De razón
	Frecuencia de la violencia	Categórica	Muy frecuente Frecuente Casi poco	Nominal Politómica
Características de la atención policial	Tiempo de la agresión y la denuncia policial	Categórica	En el mismo día En el transcurso de la semana En el transcurso del mes	Nominal Politómica
	Tiempo que demora la atención de su denuncia	Numérica		De razón
	Actitud del personal policial que atendió la denuncia	Categórica	Amable De maltrato Indiferente Normal	Nominal Politómica
	Notificación al agresor	Categórica	Si No	Nominal Dicotómica
	Solicitud de garantías de vida	Categórica	Si No	Nominal Dicotómica

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tomando en cuenta lo categorizado por Salinas, Pedro (2013) y, considerando los propósitos de la investigación, la estrategia para recolectar y procesar de los datos, luego analizar los resultados se tiene:

De acuerdo a los criterios empleados para el análisis de datos, la intervención del investigador y el alcance de los resultados, el estudio es de tipo OBSERVACIONAL, debido a que las variables del estudio solo fueron observadas.

Considerando la planificación para la recolección de datos, el estudio es de tipo PROSPECTIVO debido a que los datos se obtuvieron directamente de las víctimas.

Considerando la cantidad de veces que se realizó la medición de la variable; el estudio es de tipo TRANSVERSAL debido a que la información se solicitó por única vez.

Y tomando en cuenta la cantidad de variables de la investigación, el estudio es de tipo ANALÍTICO, debido a que se analizarán las dos variables de la indagación.

3.1.1. ENFOQUE

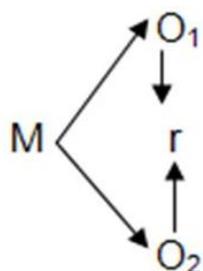
La investigación se basó en el enfoque cuantitativo, aplicando el proceso de recolección de datos y parámetros estadísticos de medición.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio se ubica el nivel relacional, ya que se realiza con dos variables con el propósito es establecer relación entre las variables estudiadas.

3.1.3. DISEÑO

El estudio presenta un diseño de tipo correlacional.



Donde:

M = Muestra

O₁, Variable 1

O₂, Variable 2

r = relación entre las dos variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN MUESTRAL

La población 59 mujeres víctimas de agresión conyugal, que denunciaron su caso ante la comisaria de Huánuco, dicha población corresponde a la población denunciante durante el último trimestre del 2019.

Criterios de inclusión:

- Mujeres víctimas de violencia conyugal
- Mujeres víctimas denunciante en una comisaria de Huánuco, durante el último trimestre del 2019.
- Mujeres que firmaron el consentimiento informado aceptando formar parte del estudio.

Criterios de exclusión:

- Mujeres que optaron por no aceptar la firma del consentimiento informado.
- Mujeres víctimas de agresión, que presentan lesiones físicas graves.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EMPLEADOS PARA RECOLECTAR DATOS

3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Ficha técnica: Guía de entrevista de caracterización de la muestra en estudio(anexo 01)	
1. Nombre del instrumento	Guía de entrevista de caracterización de la muestra en estudio (anexo 01)
2. Autor	Autoconstruido
3. Descripción del instrumento (objetivo del instrumento)	Este instrumento tiene como propósito obtener rasgos que caracterizan a las mujeres víctimas de violencia conyugal.
4. Estructura (dimensiones, ítems)	Consta de 4 dimensiones: 10 ítems
5. Técnica de administración	Entrevista individual
6. Momento de aplicación de los instrumentos	En sus respectivos domicilios, según su disposición de tiempo de la muestra
7. Tiempo de aplicación del instrumento	Tiempo mínimo 15 minutos aprox.

Ficha técnica de información, intervención policial en casos de violencia de pareja contra la mujer en una comisaría de Huánuco (anexo 02)	
1. Nombre del instrumento	Ficha técnica de datos que informan sobre la intervención policial de información intervención policial para atender situaciones de violencia conyugal contra la mujer en una comisaría de Huánuco (anexo 02)
2. Autor	Chipana Saravia Janet Mónica

3. Descripción del instrumento (objetivo del instrumento)	Este instrumento tiene el objetivo de caracterizar al tipo de violencia sufrida por la víctima de violencia.
4. Estructura (dimensiones, ítems)	Consta de 5 dimensiones: 11 ítems
5. Técnica de administración	Documentación
6. Momento de aplicación de los instrumentos	En los expedientes de la comisaria
7. Tiempo de aplicación del instrumento	Tiempo mínimo 10 minutos aprox.

Ficha técnica de la escala de la calidad de atención policial (anexo 03)	
1. Nombre del instrumento	Escala de la calidad de atención policial (anexo 03)
2. Autor	Asseo Narváez Cynthia Jesús
3. Descripción del instrumento (objetivo del instrumento)	Este instrumento tiene el objetivo de valorar la percepción de la calidad de atención policial, según como perciben las mujeres víctimas de violencia conyugal...
4. Estructura (dimensiones, ítems)	Consta de 5 dimensiones: 26 ítems
5. Técnica de administración	Entrevista individual
6. Momento de aplicación de los instrumentos	En sus respectivos domicilios, según su disposición de tiempo de la muestra
7. Tiempo de aplicación del instrumento	Tiempo mínimo 15 minutos aprox.

Ficha técnica de la escala de satisfacción (anexo 04)	
1. Nombre del instrumento	Escala de la satisfacción (anexo 04)
2. Autor	Asseo Narváez Cynthia Jesús
3. Descripción del instrumento (objetivo del instrumento)	Este instrumento tiene como propósito identificar el nivel de satisfacción percibidas por las mujeres víctimas de violencia conyugal.
4. Estructura (dimensiones, ítems)	Consta de 5 dimensiones: 17 ítems
5. Técnica de administración	Entrevista individual
6. Momento de aplicación de los instrumentos	En sus respectivos domicilios, según su disposición de tiempo de la muestra
7. Tiempo de aplicación del instrumento	Tiempo mínimo 15 minutos aprox.

3.3.2. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar datos los instrumentos fueron validados con intervención de tres expertos, quienes nos dieron las recomendaciones de mejora de algunas preguntas. Del mismo modo antes de aplicar los instrumentos a la muestra en estudio se realizó 7 encuestas pilotos con los cuales se buscó verificar la comprensión de los instrumentos y controlar este tiempo de recolección de datos.

3.3.3. RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recolectaron en los domicilios respectivos de cada mujer en estudio, sus direcciones nos fueron proporcionados por el centro de emergencia mujer de Huánuco. Antes de la aplicación de los

instrumentos de medición se aplicó el consentimiento informado, en la cual se garantizó el anonimato y la confidencialidad de sus datos personales.

3.3.4. PRESENTACIÓN DE DATOS

Se realizó lo siguiente:

- a) Control de datos
- b) Organización de los datos
- c) Procesar los datos obtenidos
- d) Presentación de resultados

3.3.5. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

- a) **Análisis descriptivo:** Se realizó la valoración y análisis de la característica de las variables en estudio para el cual se empleó medidas categóricas tales como las frecuencias, análisis porcentual las que se representaron en cuadros estadísticos para comprender con facilidad los resultados obtenidos en la indagación.
- b) **Análisis inferencial:** Se realizó para la prueba de las hipótesis planteadas empleando la **prueba tau b de kendall**, determinando un valor equivalente a 3,297, cuya significancia es de ($p = 0,001$).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019

Características sociodemográficas	n= 59	
	fi	%
Grupo de edad		
Adulta joven (20-39)	42	71,2
Adulta media (40-49)	11	18,6
Adulta madura (50-59)	6	10,2
Estado civil		
Casada	17	28,8
Conviviente	42	71,2
Nivel de escolaridad		
Sin estudios	2	3,4
Primaria incompleta	4	6,8
Primaria completa	8	13,6
Secundaria incompleta	28	47,5
Secundaria completa	12	20,3
Superior incompleta	5	8,5
Ocupación		
Ama de casa	33	55,9
Comerciante	14	23,7
Empleada doméstica	7	11,9
Trabajadora publica	5	8,5
Procedencia		
Rural	12	20,3
Urbano	33	55,9
Urbano marginal	14	23,7
Religión		
Católico	48	81,4
Evangélico	8	13,6
Libre pensador	3	5,1

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio. (Anexo 01)

Respecto al cuadro 1 sobre la caracterización sociodemográfica de las mujeres denunciantes que forman la muestra, se halló que, una importante proporción se ubican en el grupo de adultas jóvenes entre 20 y 39 años [71,2%

(42)]; así mismo 28,8% (17) fueron casadas; aproximadamente la mitad de ellas tuvieron un nivel de educación de superior incompleto [47,5% (28)]; 55,9% (33) fueron amas de casa; 55,9% (33) eran de procedencia urbana y; 81,4% (48) profesaban la religión católica.

Tabla 2. Características familiares de las mujeres denunciadas víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019

Características familiares	n= 59	
	fi	%
Número de hijos		
01 hijo	38	64,4
De 2 a 4 hijos	14	23,7
Más de 4 hijos	7	11,9
Número de personas que habitan en el hogar		
Menos de 3 personas	38	64,4
De 3 a 6 personas	14	23,7
Más de 6 personas	7	11,9

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio. (Anexo 01)

En la presente cuadro de datos se evidencia las características familiares de las mujeres denunciadas que constituyen la muestra, hallándose en un 64.4% (38) tuvieron un hijo, y en la misma proporción se encontró que el número de personas que habitan en la vivienda fueron menor a 3 personas.

Tabla 3. Características de la violencia sufrida por las mujeres denunciadas víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019

Características de la violencia sufrida	n= 59	
	fi	%
Tipo de violencia		
Física	20	33,9
Psicológica	13	22,0
Sexual	4	6,8
Psicológica/física	22	37,3
Tiempo de violencia		
Menos de un año	24	40,7
De un año a 3 años	17	28,8
Más de 3 años	18	30,5
Frecuencia de violencia sufrida		
Muy frecuente	16	27,1
Frecuente	23	39,0
Poco frecuente	5	8,5
No se /No contesto	15	25,4

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio. (Anexo 01)

Analizando las cualidades de la violencia sufrida por las mujeres denunciadas en estudio, se determinó que gran proporción, [37,3% (22)] sufrieron violencia psicológica y física; seguido de un 33,9% (20) que solo padeció de violencia física. Así mismo 40,7% (24) de la muestra reveló que tiempo de violencia vivenciada fue menos de un año, de las cuales 39 % (23) indica que estas violencias fueron frecuentes.

Tabla 4. Características de la atención policial a las mujeres denunciadas víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019

Características de la atención policial	n= 59	
	fi	%
Tiempo entre la agresión y la denuncia		
En el mismo día	30	50,8
En el transcurso de la semana	21	35,6
En el transcurso del mes	8	13,6
Actitud del personal policial que recibió la denuncia		
Amable	9	15,3
De maltrato	7	11,9
Indiferente	19	32,2
Normal	24	40,7
Notificación al agresor		
Si	44	74,6
No	15	25,4
Solicitud de garantías		
Si	39	66,1
No	20	33,9

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio. (Anexo 01)

El análisis de la calidad de atención policial a las mujeres víctimas de agresión en estudio, se halló, aproximadamente la mitad realizaron la denuncia el mismo día en que fueron agredidas [50,8% (30)]; 76,3% (44) del personal policial mostró una actitud de indiferencia ante la realización de la denuncia por parte de la mujer agredida; 74,6% (44) emitieron una notificación al agresor y; 66,1% (39) solicitaron garantías frente a su agresor.

Tabla 5. Información de la intervención policial en casos de violencia de pareja contra las mujeres denunciantes en una comisaría de Huánuco, 2019

<i>Información de la intervención policial</i>	n= 59	
	fi	%
Número de denuncias		
Menos de 2 denuncias	42	71,2
De 2 a 3 denuncias	13	22,0
Más de 4 denuncias	4	6,8
Medida de protección		
Si	31	52,5
No	19	32,2
Sin información	9	15,3
Remisión del estado policial		
Fiscal provincial	16	27,1
Fiscalía de familia	17	28,8
Juzgado de paz letrado	17	28,8
No hubo	9	15,3

Fuente. Ficha técnica de información (Anexo 02)

La tabla 5 sobre la información de la atención de la policía en denuncias por agresión según la muestra que se estudió, se halló que, 71,2% (42) realizaron menos de dos denuncias; 52,5% (31) tuvieron medidas de protección y, de un 28,8% (17) su caso fue remitido al fiscal provincial y la fiscalía de la familia.

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 6. Calidad de atención según dimensiones a las mujeres denunciante víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Dimensiones	n= 59					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Fiabilidad	25	42,4	12	20,3	22	37,3
Capacidad de respuesta	2	3,4	6	10,2	51	86,4
Aspectos tangibles	4	6,8	19	32,2	36	61,0
Empatía	19	32,2	27	45,8	13	22,0
Seguridad	5	8,5	22	37,3	32	54,2
Profesionalismo	2	3,4	6	10,2	51	86,4
Comunicación	2	3,4	11	18,6	46	78,0

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

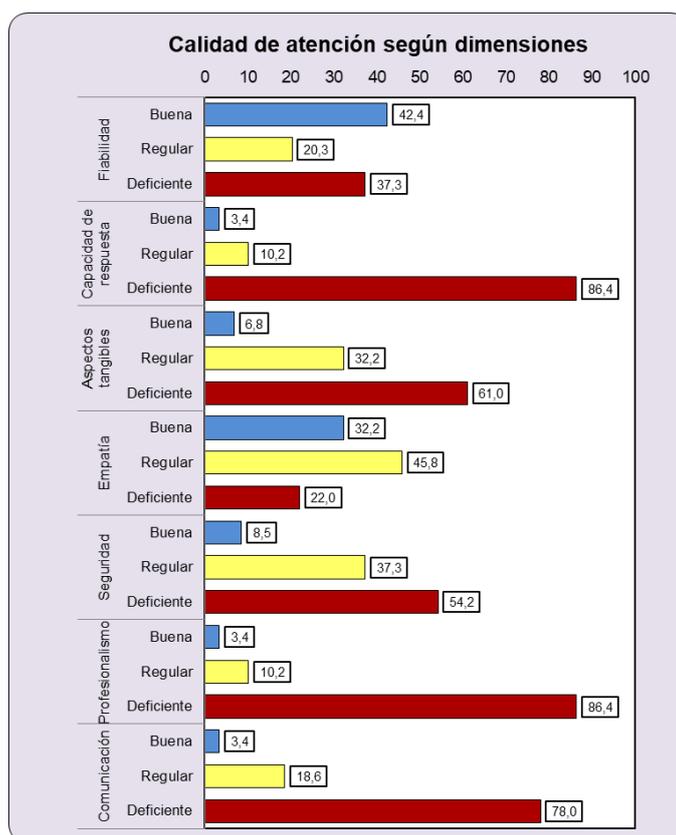


Figura 1. Representación gráfica de la calidad de atención según dimensiones a las mujeres denunciante víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

En la presente tabla y grafica se evidencia la cualidad respecto a la atención respecto a las dimensiones percibidas por las denunciante víctimas de violencia en estudio, se halló que un 42,4% (25) percibió la calidad de la atención de nivel bueno en la dimensión fiabilidad; un 45,8% (27) percibió que la calidad es regular respecto a la dimensión empatía y; 86,4% (51) percibió una calidad deficiente en relación a la capacidad de respuesta y profesionalismo.

Tabla 7. Calidad de atención a las mujeres denunciadoras víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Calidad de atención	n= 59	
	fi	%
Buena	9	15,3
Regular	27	45,8
Deficiente	23	39,0

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

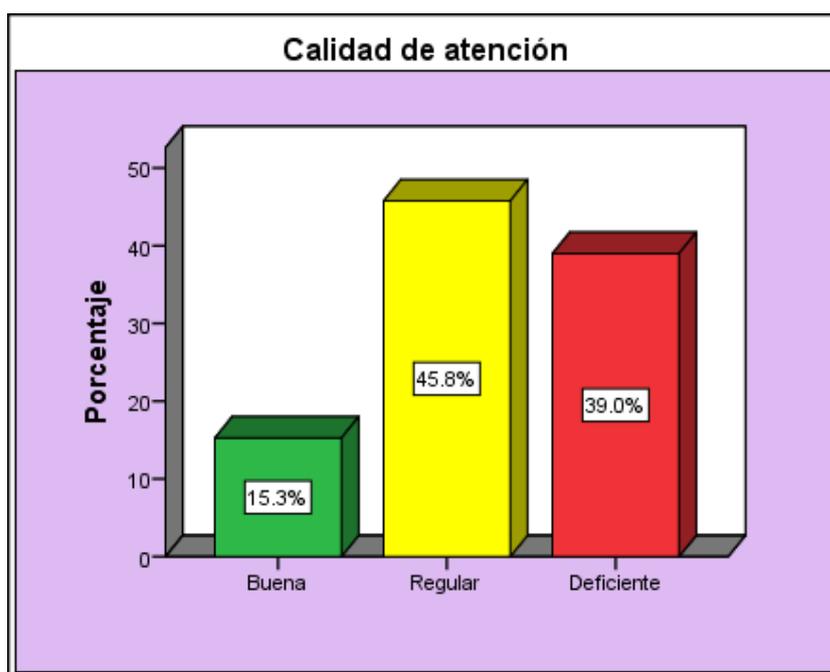


Figura 2. Representación gráfica de la calidad de atención a las mujeres denunciadoras víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Respecto a la presente cuadro de datos y la representación gráfica acerca de la sensación de las víctimas de agresión, respecto a la calidad de la atención se halló un, 45,8% (27) tienen la impresión que la calidad de atención recibida fue regular; seguido de una importante proporción [39,0% (23)] de mujeres expresaron su valoración respecto a la calidad de atención como deficiente, solo un 15,3% (9) categorizan en el nivel bueno.

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN

Tabla 8. Satisfacción según dimensiones de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Dimensiones	n= 59					
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad funcional	9	15,3	19	32,2	31	52,5
Calidad técnica	25	42,4	27	45,8	7	11,9
Confianza	17	28,8	28	47,5	14	23,7
Expectativas	13	22,0	35	59,3	11	18,6

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

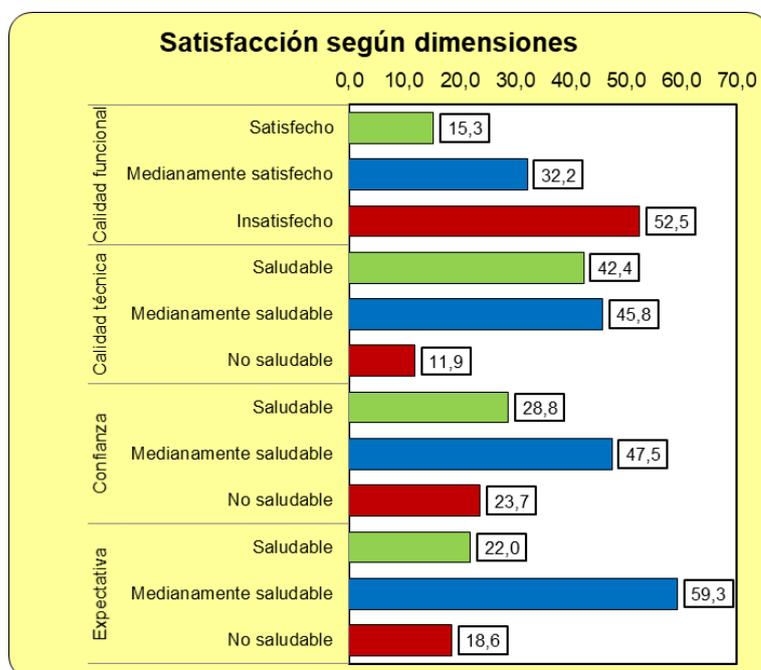


Figura 3. Representación gráfica de la satisfacción según dimensiones, de las víctimas denunciantes de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

En la presente tabla y figura se muestra la satisfacción percibida por las denunciantes, considerando las dimensiones seleccionadas para el estudio, hallándose que, un 42,4% (25) percibieron satisfacción en la dimensión calidad técnica; el 59,3% (35) estuvo medianamente satisfecho en la dimensión expectativas; frente a un 52,5% (31) que percibió insatisfacción en la dimensión calidad funcional.

Tabla 9. Satisfacción de las mujeres denunciante víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Satisfacción de las mujeres	n= 59	
	fi	%
Satisfecho	10	16,9
Medianamente satisfecho	35	59,3
Insatisfecho	14	23,7

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

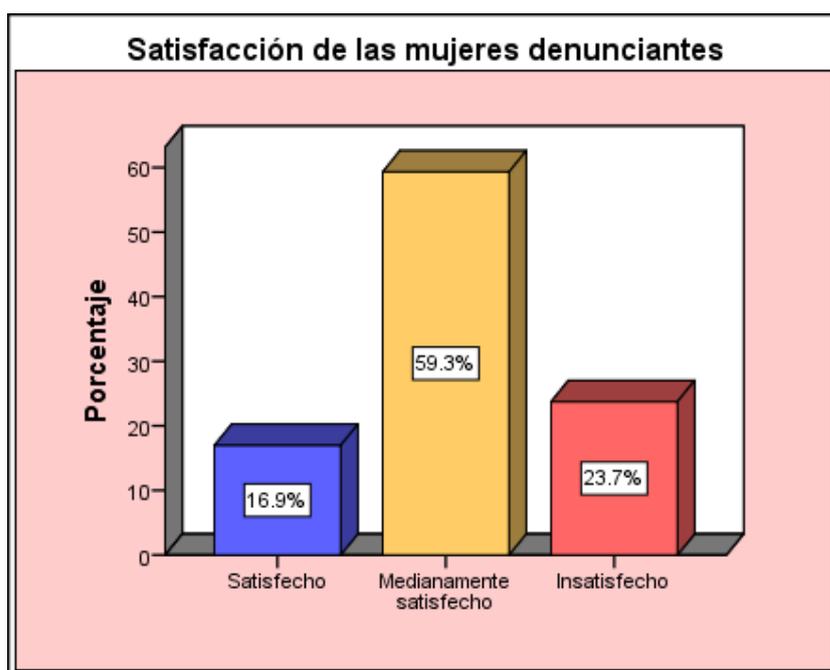


Figura 4. Representación gráfica de la satisfacción de las mujeres denunciante víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Al analizar sobre el nivel de satisfacción de las mujeres denunciante víctimas en estudio, se halló que, 59,3% (35) de las mujeres estuvieron medianamente satisfechas; Comparado con una importante proporción [23,7% (14)] quienes percibieron insatisfacción; solo el 16,9% (10) de la muestra en estudio se mostró satisfechas frente a la calidad de atención del personal policial.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 10. Calidad de atención policial en relación a la satisfacción de las mujeres denunciadoras víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019

Calidad de atención policial	Satisfacción de las mujeres denunciadoras						Tau b de kendall	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Buena	6	10,2	3	5,1	1	1,7	3,297	0,001
Regular	1	1,7	22	37,3	12	20,3		
Deficiente	2	3,4	2	3,4	10	16,9		
Total	9	15,3	27	45,8	23	39,0		

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03). Escala de la satisfacción (Anexo 04)

Analizando la correspondencia entre la percepción de la eficiencia en la atención policial y la satisfacción en la atención de las mujeres denunciadoras víctimas de violencia en estudio, se halló que, 37,3% (22) percibieron un nivel regular de calidad de atención y a su vez, se mostraron medianamente satisfechas. Al contrastar de las variables, empleando **la prueba tau b de kendall**, determinándose el valor de 3,297, con significancia ($p = 0,001$); afirmándose que existe relación entre la calidad de con la satisfacción de las mujeres denunciadoras.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.

Al realizar el análisis de los resultados determinados en este estudio se sustentan en la teoría de los derechos humanos; analizando la función policial cuanto satisfecha esta la población de mujeres denunciantes de los casos de violencia conyugal. El rol de la policía encarna la responsabilidad del estado que debe ser atendida de manera prioritaria a la ciudadanía para que de ésta manera se asegure el acatamiento de las normas legales propuestos para al amparo de una convivencia social pacífica y armoniosa erradicando la agresión conyugal (Bernal, 2019).

En un primer momento se halló que en la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas en estudio, fue medianamente satisfechas. Este resultado se sustenta en el estándar de Satisfacción de Dunhan y Smith (1985), Cannolly, Conlon y Deutsch (1980), quienes explican que la conformidad, implica el agrado percibido por los individuos, respecto a las demandas requeridas ante una entidad u organización, aspectos considerados muy importantes para garantizar la calidad del servicio prestado, como en este caso la atención eficiente es de suma importancia para las mujeres agredidas por su cónyuge que recurren a denuncias su caso. (Flores, 2015). Además, este resultado se apoya en el estudio de Torres (2020), quien halló que el 49% de la muestra estudiada (29), percibieron una satisfacción del servicio en un nivel medio. Olivos (2020), también encontró que la satisfacción de las víctimas de violencia de la Comunidad Kechwa Wayku, en el 60% fue de nivel medio.

Resultados contrarios halló González y Garrido (2015), determinando resultados favorables, encontrando porcentajes más altos en las categorías de máxima satisfacción, del mismo modo el 86.3% de las mujeres agredidas manifestaron que recomendarían acudir a solicitar apoyo a las dependencias policiales a las víctimas que afrontan situaciones similares, el 78.9% de las

mujeres agredidas valoran la calidad del servicio prestado por la policía como bueno. Fernández (2011), afirma que en España existe cuerpos policiales bastante preparados con mucha conciencia para afrontar problemas de violencia, en el que se desempeñan con mucho compromiso para prestar apoyo a mujeres víctimas de violencia; en el realizan el estricto cumplimiento de los protocolos establecidos para intervenir y coordinar, empleando manuales de buenas prácticas, guías de procedimientos, programas informáticos, han dado una gran ayuda a los cuerpos de seguridad.

Por otro lado, Bergman y Flom (2012), halló que la percepción que tiene la ciudadanía acerca de la policía, es muy devaluada de la policía.

En cuanto a la sensación sobre eficiencia en la atención a las mujeres denunciantes de agresión en estudio, también fue predominante la percepción de calidad de nivel regular. Olivos (2020), también halló la percepción sobre eficiencia en la atención a las víctimas de agresión en la Comisaría de Lamas de la Comunidad Kechwa Wayku. El 59% de la muestra percibieron como calidad de nivel medio. Torres (2020), también halló **que** el 54% (32) de las mujeres víctimas denunciantes perciben como medio o moderado respecto a la calidad del servicio.,

También el estudio evidenció que hay relación entre la eficiencia en la atención policial y el agrado de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en estudio. Nuestros resultados se apoyan en el modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que determina la complacencia de los usuarios, con la calidad percibida, realizando una evaluación por separado las expectativas y percepciones del cliente (Matsumoto, 2014). En tanto Asseo (2017), determinó que la calidad de atención, que se ofrece en la dependencia policial especializado en familia del distrito de Trujillo, tiene relación significativa con el nivel agrado de las víctimas de agresión intrafamiliar que denunciaron su caso en el establecimiento policial. Malpartida (2017) llegó a establecer una conexión moderada respecto a la eficiencia en la atención y nivel de agrado de las usuarias víctimas de agresión intrafamiliar que denunciaron su caso en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de

Pomabamba”. Morales, (2016), en su estudio encontró que la eficiencia del servicio y el nivel de agrado del usuario en la Comisaria PNP Salamanca – Ate”, presenta relación directa y significativa.

CONCLUSIONES

Considerando el propósito del estudio, y analizando los resultados obtenidos se determinan las siguientes conclusiones:

1. Al analizar la relación entre la calidad de atención policial y la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia se halló relación significativa al establecer relaciones entre las variables estudiadas, por lo que se rechazó la hipótesis nula.
2. Al realizar el análisis de los resultados respecto a la calidad de atención y dimensiones percibidas por las denunciantes víctimas de agresión en estudio, se halló que un, 42,4% (25) expresa que la eficiencia en la atención respecto en la dimensión fiabilidad fue buena; 45,8% (27) en la dimensión empatía fue regular y; 86,4% (51) en la dimensión capacidad de respuesta y profesionalismo fue deficiente. De modo general la calidad de atención fue percibida como nivel medio.
3. En la variable satisfacción y sus dimensiones se halló que, 42,4% (25) estuvieron satisfechas en la dimensión calidad técnica; 59,3% (35) medianamente satisfecho en la dimensión expectativas y; 52,5% (31) insatisfecho en la dimensión calidad funcional. De modo general las mujeres estuvieron medianamente satisfechas.

RECOMENDACIONES

- Desde el marco normativo e importancia de las funciones que se realizan en una dependencia policial, considerada unidad elemental de la Policía Nacional en materia a atención de casos de violencia contra la mujer es necesario fortalecer la estructura interna de las comisarías y los servicios que brinda hacerlos mucho más efectivo, adecuándose a la necesidad de calidad y satisfacción de las usuarias.
- El Estado debe cautelar los derechos inherentes a las personas que acuden a solicitar servicios en las dependencias públicas y privadas a merecer trato y adecuado, para que las víctimas de agresión tengan acceso a la justicia y se garantice su protección.
- A la entidad policial, monitorear y evaluar frecuentemente al personal de su institución, para fortalecer las competencias, cognitivas, procedimentales y actitudinales de los responsables de la atención a los usuarios que demandan asistencia por agresión.
- Medir de forma longitudinal la percepción de las mujeres denunciantes sobre agresión conyugal, para evaluar la eficiencia del servicio implementando protocolos que respondan a la realidad pluricultural de las recurrentes.
- Dar mayor énfasis a las campañas de difusión masiva, para dar a conocer a las instituciones encargadas para asistir legalmente y con defensa pública gratuita para atender casos de agresiones, dispuestos en la Ley N° 30364.
- Proporcionar capacitación continua y sostenible al personal policial para profesionalizar a quienes operan en las comisarías para fortalecer la prevención y la atención eficiente de los casos de violencia contra la mujer.
- Contribuir a prevenir y motivar la denuncia de los casos de violencia contra la mujer, mediante la difusión empleando distintos medios de comunicación, charlas de orientación, módulos de información, mensajes por medios virtuales como las redes sociales entre otros medios virtuales o escritos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asseo C. (2017) 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; [internet] Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/assseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almonacid, F., Daroch, C., Mena, P., Palma, C., Razeto, M., Zamora, E. (1996). Investigación social sobre violencia conyugal. *Última Década*, (4), 1-17.
- Asseo Narváez, C. (2017). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo: (Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública).
- Bergman, Marcelo, y Flom, Hernán. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles latinoamericanos*, 20(40), 97-122. Recuperado en 09 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532012000200004&lng=es&tlng=es.
- Bernal Ballesteros, María José. (2019). La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Revista IUS*, 13(44), 251-280. Epub 01 de julio de 2019. <https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.441>
- Calvo González, Germán, y Camacho Bejarano, Rafaela. (2014). La violencia de género: evolución, impacto y claves para su abordaje. *Enfermería Global*, 13(33), 424-439. Recuperado en 07 de junio de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100022&lng=es&tlng=es.

- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán. (30 de Mayo de 2019). *Propuesta de Protocolo de Atención Policial en Violencia Familiar, Sexual, actos contra la Seguridad y Derechos Humanos de las Mujeres*. Obtenido de http://www.crime-prevention-intl.org/uploads/media/Protocolo_PNP_Final.pdf
- Chipana Saravia, J. (2017). *Factores que determinan la actuación policial en la intervención en casos de violencia de pareja contra la mujer en las comisarías del distrito de paucarpata Arequipa* ". (tesis para obtener el Título Profesional de: licenciada en trabajo social), Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Facultad De Ciencias Histórico Sociales Escuela Profesional De Trabajo Social.
- Defensoría del Pueblo. (2010). Informe Defensorial N° 142. *Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú*. Lima.
- Diario Ahora . (31 de Abril de 2019). *Alarmante: más de 2380 casos de violencia familiar y sexual en Huánuco*. Obtenido de <http://www.ahora.com.pe/alarmante-mas-de-2380-casos-de-violencia-familiar-y-sexual-en-huanuco/>
- González J; Garrido M (2015). *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen; Anuario de Psicología Jurídica 25 (2015) 29–38 disponible en: <http://www.interior.gob.es/documents/642012/4920911/Satisfaccion+victimas+VdG+con+policia.pdf/369d4529-5f04-41fb-96ef-9c68a21c8f4c>*
- Grónroos, C. (1994). <https://books.google.com.pe>. Recuperado el 2016, de *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia de servicios: <https://goo.gl/kSv3kJ>*
- Fernandes N. (2011). "La intervención policial en casos de violencia contra la mujer en relaciones de pareja. Análisis del modelo español"; Universidad de Huelva, noviembre de 2011 disponible en: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5593/La_interven

ci%C3%B3n_policial_en_casos_de_violencia_contra_la_mujer.pdf?sequence=2

Flores Arce, N. (2015). *“Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo”*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social): Pontificia Universidad Católica del Perú.

Keller, K. L., y P. K. (2012). *Dirección de Marketing*. Juárez Mexico: Pearson Educación

Ley N° 26260, Ley de protección frente a la violencia familiar. (02 de junio de 2019). Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos-violencia/contenedor-dgcvg-recursos/contenidos/Legislacion/TUO-ley26260.pdf>

López Angulo, L. (2009). *Guía metodológica para la asistencia a mujeres víctimas de violencia: Una propuesta de indicadores*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2009000500013&lng=es.

Luna Acosta, L. (2017). *Proceso por violencia familiar de las mujeres víctimas de violencia en el segundo juzgado de familia de Huánuco, 2016*. Universidad de Huánuco Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; Huánuco: (Tesis para Optar el Título Profesional de: abogado).

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181-209.

Malpartida Vidal, G. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de Salud): Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo.

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2015). *Sistematización del Encuentro Taller para fortalecer la intervención interinstitucional frente a la violencia de género, familiar y sexual en Madre de Dios 2015*. Obtenido de <https://repositoriopncvfs.pe/producto/3227/>
- Olivos H. (2020). Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019 [internet] Universidad César Vallejo; Tarapoto – Perú 2020; disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49133/Olivos_FHC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar . (03 de Junio de 2019). *Violencia en relación de Pareja*. Obtenido de https://observatorioviolencia.pe/mv_violencia-pareja/
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (01 de Junio de 2019). *Nota informativa: Gobierno Regional de Huánuco inauguró Observatorio de la Violencia contra las mujeres y el grupo familiar*. Obtenido de <https://observatorioviolencia.pe/gobierno-regional-de-huanuco-inauguro-observatorio-de-la-violencia-contra-las-mujeres-y-el-grupo-familiar/>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *d. (2016). Violencia contra la mujer. América Latina. Centro de prensa*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- Parasuraman, A., V. A., & L. L. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mac Graw Hill interamericana editores S.A.
- Policía Nacional del Perú. (06 de diciembre de 1988). Dirección de Modernización e imagen institucional -Protocolo. recuperado de <http://pnp.gob.pe/protocolo>
- Pereira Gomes N, Alacoque Lorenzini E (2014). *Violencia conyugal en la perspectiva de profesionales de la “Estrategia Salud de la Familia”*: un

problema de salud pública y la necesidad del cuidado a la mujer. Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original ene.-feb.;22(1)

Peru 21. (01 de junio de 2019). *¿Cómo y dónde denunciar casos de violencia familiar y sexual?* Obtenido de <https://peru21.pe/peru/denunciar-casos-violencia-familiar-sexual-nnda-nnlt-444725>

Policía Nacional de Colombia Dirección General – Inspección General . (21 de mayo de 2015). *Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la policía nacional.* Obtenido de http://www.policia.edu.co/documentos/normatividad_2016/manuales/Manual%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%20SPQRS.pdf

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: 2004

Romero Bello, Douglas Tomas, y González Blanco, Mireya. (2017). *Violencia Doméstica según la percepción de la mujer. Revista de Obstetricia y Ginecología de Venezuela, 77(1), 30-40.* Recuperado en 07 de junio de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0048-77322017000100005&lng=es&tlng=es.

Salinas José Pedro (2013) *Metodología de la Investigación Científica.* Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes; disponible en:

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=5GESJvQAAAAJ&citation_for_view=5GESJvQAAAAJ:_kc_bZDykSQC.

Torres G. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020 [Internet] Universidad Cesar Vallejo; Tarapoto- Perú 2020; disponible en:* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51072/Torres_DGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Varo, J. (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios . Valencia: Diaz de Santos S.A.

Zapata, S. (2000). Al encuentro Joven Rural. Santiago de Chile: Agencia de Cooperación de Lica.

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cód.: ...

ANEXO N° 1

GUIA DE ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA EN ESTUDIO

TITULO DE LA INVESTIGACION: Calidad de atención policial y satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una Comisaria de Huánuco, 2019.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad

1. ¿Cuál es su edad?

.....

Estado civil

2. ¿Cuál es su estado civil?

Casada ()

Separada ()

Conviviente ()

Soltera ()

Nivel es escolaridad

3. ¿Cuál es su escolaridad?

Sin estudios ()

Primaria incompleta ()

Primaria completa ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Superior incompleta ()

Superior completa ()

Ocupación

4. ¿A qué se dedica?

Ama de casa ()

Comerciante ()

Empleada doméstica ()

Trabajadora pública ()

Otro ()

Especifique-----

Procedencia -----

5. ¿Cuál es su procedencia? -----

Rural ()

Urbano ()

Urbano marginal ()

Religión

6. ¿Cuál es su religión?

Católico ()

Evangélico ()

Libre pensador ()

Otro () especifique-----

II. CARACTERISTICAS FAMILIARES

N de hijos

7. ¿Cuántos hijos tiene usted?

.....

8. Número de personas que viven en su hogar

.....

III. CARACTERISTICAS DE LA VIOLENCIA SUFRIDA

Tipo de violencia sufrida

9. ¿Qué tipo de violencia sufrió usted?

Física ()

Psicológica ()

Sexual ()

Psicológica /física ()

Especifique-----

Tiempo de violencia sufrida

10. ¿Por cuánto tiempo sufrió usted violencia?

-----años o meses

Frecuencia de violencia sufrida

11. ¿Cuál fue la frecuencia de la violencia domestica sufrida?

Muy frecuente ()

Frecuente ()

Casi poco ()

Especifique-----

IV. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN POLICIAL
--

12. ¿Cuánto tiempo paso entre la agresión y la denuncia policial?

En el mismo día ()

En el transcurso de la semana ()

En el transcurso del mes ()

13. ¿Cuánto tiempo pasó desde que llego a la comisaria y le tomaron la denuncia?

14. ¿Qué actitud tenía el personal policial que recibió la denuncia?

Amable ()

De maltrato ()

Indiferente ()

Normal ()

15. ¿Notificaron al agresor?

Si ()

No ()

16. ¿Solicito garantías?

Si ()

No ()

ANEXO N° 2

FICHA TÉCNICA DE INFORMACIÓN

**INTERVENCIÓN POLICIAL EN CASOS DE VIOLENCIA DE PAREJA
CONTRA LA MUJER UNA COMISARÍA DE HUÁNUCO.**

Título del estudio. Calidad de atención y satisfacción de las mujeres denunciadas víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Nombre de la comisaria:

.....

N°	Victima	Número de denuncias	Tipo de violencia			Medida de protección			Remisión del estado policial				OBSERVACIONES	
			Violencia psicológica	Violencia psicológica	Violencia sexual	Sí	No	Sin información	Fiscal provincial	Fiscalía de	Juzgado de paz Intrado	No hubo		
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														

ANEXO N° 3

ESCALA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POLICIAL

TÍTULO. Calidad de atención y satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

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

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
I. FIABILIDAD							
1 ¿El personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?							
2 ¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?							
3 ¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?							
4 Los efectivos policiales se encuentran capacitados para responder a sus preguntas							
5 El comportamiento de los efectivos policiales infunde confianza en usted.							
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6 ¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?							
7 ¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?							
8 ¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?							
III. ASPECTOS TANGIBLES							
9 ¿El área encargada de asentar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?							
1 ¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?							
1 ¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?							
IV. EMPATIA							
1 ¿El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia?							

1	¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?							
1	¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?							
1	¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?							
1	Los efectivos policiales le dan atención personal							
	V. SEGURIDAD							
1	¿El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?							
1	¿El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención?							
1	¿El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?							
	PROFESIONALISMO							
2	El personal policial , muestran preparación ética y profesional en el trato con el usuario							
2	Evalúa el riesgo y gravedad en el que se encuentra la usuaria							
2	Brinda el apoyo psicológico							
	v. COMUNICACIÓN							
2	Le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre la atención							
2	Las señalizaciones, carteles, periódicos murales orientan para la respectiva atención del caso							
2	Facilita de la mejor forma la derivación y acceso a los servicios de los usuarios.							
2	Se comunica en su lenguaje materna clara y precisa.							

ANEXO N° 4

ESCALA DE LA SATISFACCIÓN

TÍTULO. Calidad de atención y satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le solicita las preguntas que se le formulan con el fin de conocer su satisfacción frente a la atención policial.

	DIMENSIONES	MUCHO	REGULAR	NADA
I.	SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA			
	¿En esta comisaria se le brindo el servicio esperado?			
2.	¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?			
3.	¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?			
4.	¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias			
II.	SATISFACCIPON POR CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA			
5.	¿Usted ha observado mejoras en el servicio de percibida recepción de denuncias?			
6.	¿La calidad de servicio es buena?			
7.	¿Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria?			
III.	VALOR TÉCNICO PERCIBIDO			
IV.	SATISFACCIÓN POR LA CONFIANZA			
8.	¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?			
9.	¿Usted recomendaría esta comisaría a otras personas?			
10.	¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?			
11.	¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?			
12.	¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?			

13.	¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?			
14.	¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma comisaria?			
V.	EXPECTATIVAS			
15.	¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?			
16.	¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones o informaciones?			
17.	¿El personal de esta comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?			

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio. Calidad de atención policial y satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Yo:.....

He leído la hoja de información que se me ha entregado.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

He hablado con la investigadora

Comprendo que mi participación es voluntaria

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera.
2. Sin tener que dar explicaciones.
3. Sin que esto repercuta en mi proceso de denuncia que vengo realizando.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Fecha ----/----/-----

DNI-----Firma de la muestra



TABLAS COMPLEMENTARIAS AL ESTUDIO

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Tabla 11. Descripción de la fiabilidad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Fiabilidad	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia	50	84,7	9	15,3
La consulta se realizó respetando el horario de llegada	39	66,1	20	33,9
El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima	33	55,9	26	44,1
Los efectivos policiales se encuentran capacitados para responder a sus preguntas	24	40,7	35	59,3
El comportamiento de los efectivos policiales infunde confianza en usted.	22	37,3	37	62,7

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

La tabla 11 acerca de la fiabilidad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se aprecia que, 84,7% (50) el personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con ella y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia; 66,1% (39) la consulta se realizó respetando el horario de llegada; 55,9% (33) el personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima; 40,7% (24) los efectivos policiales se encuentran capacitados para responder a sus preguntas y; 37,3% (22) el comportamiento de los efectivos policiales infunde confianza en usted.

Tabla 12. Descripción de la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaría de Huánuco, 2019

Capacidad de respuesta	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida	30	50,8	29	49,2
La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil	9	15,3	50	84,7
La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta	16	27,1	43	72,9

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

La tabla 12 acerca de la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se observa que, 50,8% (30) la atención en la tramitación de su denuncia fue rápida; 15,3% (9) la atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil y; 27,1% (16) la atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta.

Tabla 13. Descripción de los aspectos tangibles como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Aspectos tangibles	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El área encargada de asentar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia	18	30,5	41	69,5
Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos	6	10,2	53	89,8
Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias	3	5,1	56	94,9

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

En la presente tabla acerca de los aspectos tangibles como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se aprecia que, 30,5% (18) el área encargada de asentar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia; 10,2% (6) los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos y; 5,1% (3) los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias

Tabla 14. Descripción de la empatía como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Empatía	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia	25	42,4	34	57,6
El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar	37	62,7	22	37,3
Comprende la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención	36	61,0	23	39,0
Comprende la explicación del personal sobre el trámite a seguir	50	84,7	9	15,3
Los efectivos policiales le dan atención personal	39	66,1	20	33,9

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

La tabla 14 acerca de la empatía como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia en estudio, se evidencia que, 42,4% (25) el personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia; 62,7% (37) el personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar; 61,0% (36) comprende la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención; 84,7% (50) comprende la explicación del personal sobre el trámite a seguir y; 66,1% (39) los efectivos policiales le dan atención personal.

Tabla 15. Descripción de la seguridad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Seguridad	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar	33	55,9	26	44,1
El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención	24	40,7	35	59,3
El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas	22	37,3	37	62,7

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

En la tabla 15 acerca de la seguridad como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se aprecia que, 55,9% (33) el personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar; 40,7% (24) el personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención y; 37,3% (22) el personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas.

Tabla 16. Descripción del profesionalismo como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Profesionalismo	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal policial , muestran preparación ética y profesional en el trato con el usuario	30	50,8	29	49,2
Evalúa el riesgo y gravedad en el que se encuentra la usuaria	9	15,3	50	84,7
Brinda el apoyo psicológico	16	27,1	43	72,9

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

La tabla 16 acerca del profesionalismo como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se evidencia que, 50,8% (30) El personal policial, muestran preparación ética y profesional en el trato con el usuario; 15,3% (9) Evalúa el riesgo y gravedad en el que se encuentra la usuaria y; 27,1% (16) Brinda el apoyo psicológico.

Tabla 17. Descripción de la comunicación como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Comunicación	n= 59			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre la atención	18	30,5	41	69,5
Las señalizaciones, carteles, periódicos murales orientan para la respectiva atención del caso	6	10,2	53	89,8
Facilita de la mejor forma la derivación y acceso a los servicios de los usuarios.	3	5,1	56	94,9
Se comunica en su lenguaje materna clara y precisa.	25	42,4	34	57,6

Fuente. Escala de la calidad de atención policial (Anexo 03)

La tabla 17 sobre la comunicación como parte de la calidad de atención a las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se aprecia que, 30,5% (18) le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre la atención; 10,2% (6) las señalizaciones, carteles, periódicos murales orientan para la respectiva atención del caso; 5,1% (3) facilita de la mejor forma la derivación y acceso a los servicios de los usuarios y; 42,4% (25) se comunica en su lenguaje materna clara y precisa.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

Tabla 18. Descripción de la satisfacción por la calidad funcional percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Satisfacción por la calidad funcional	n= 59					
	Mucho		Regular		Nada	
	fi	%	fi	%	fi	%
En la comisaria se le brindo el servicio esperado	45	76,3	11	18,6	3	5,1
El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios	23	39,0	28	47,5	8	13,6
Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria	7	11,9	7	11,9	45	76,3
Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias	7	11,9	13	22,0	39	66,1

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

La tabla 18 sobre la satisfacción por la calidad funcional percibida por las mujeres denunciantes víctimas en estudio, se evidencia que, 76,3% (45) se le brinda mucho el servicio esperado; 47,5% (28) regularmente conoce las expectativas y necesidades de los usuarios y; 66,1% (39) la comisaria no presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias.

Tabla 19. Descripción de la satisfacción por la calidad técnica percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Satisfacción por la calidad técnica	n= 59					
	Mucho		Regular		Nada	
	fi	%	fi	%	fi	%
Ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias	42	71,2	12	20,3	5	8,5
La calidad de servicio es buena	47	79,7	12	20,3	0	0,0
Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria	38	64,4	21	35,6	0	0,0

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

En la presente tabla sobre la satisfacción por la calidad técnica percibida por las mujeres denunciantes víctimas de violencia en estudio, se evidencia que, 79,7% (47) la calidad de servicio es buena; 35,6% (21) sus expectativas son regularmente satisfechas con el servicio prestado en esta comisaría y; 8,5% (5) no ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias.

Tabla 20. Descripción de la satisfacción por la confianza percibida por las mujeres denunciante víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Satisfacción por la confianza	n= 59					
	Mucho		Regular		Nada	
	fi	%	fi	%	fi	%
Al acudir a la comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	15	25,4	37	62,7	7	11,9
Recomienda la comisaría a otras personas	30	50,8	22	37,3	7	11,9
La comisaria es innovadora y con visión de futuro	31	52,5	23	39,0	5	8,5
La comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios	43	72,9	11	18,6	5	8,5
Tiene confianza en la comisaria	14	23,7	25	42,4	20	33,9
¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?	17	28,8	12	20,3	30	50,8
¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma comisaria?	16	27,1	24	40,7	19	32,2

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

La tabla 20 acerca de la satisfacción por la confianza percibida por las mujeres denunciante víctimas de violencia en estudio, se aprecia que, 72,9% (43) la comisaria se preocupa mucho por las necesidades de los usuarios; 42,4% (25) tiene regular confianza en la comisaria y; 50,8% (30) ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados.

Tabla 21. Descripción de las expectativas de las mujeres denunciadas víctimas de violencia conyugal en una Comisaria de Huánuco, 2019

Expectativas	n= 59					
	Mucho		Regular		Nada	
	fi	%	fi	%	fi	%
El servicio que le ofrece en la comisaria se adapta a sus necesidades	15	25,4	10	16,9	34	57,6
El personal de la comisaria es claro en las explicaciones o informaciones	27	45,8	22	37,3	10	16,9
El personal de la comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	32	54,2	23	39,0	4	6,8

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 04)

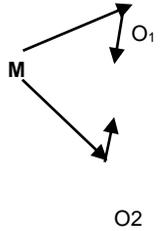
Sobre las expectativas de las mujeres denunciadas víctimas de violencia en estudio, se evidencia que, 54,2% (32) el personal de la comisaria posee muchos conocimientos acerca de los servicios prestados; 37,3% (22) el personal de la comisaria es claro de manera regular en las explicaciones o informaciones y; 57,6% (34) el servicio que se ofrece en la comisaria no se adapta a sus necesidades como usuario.

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de Atención Policial y Satisfacción de las Mujeres Denunciante Víctimas de Violencia en una Comisaría de Huánuco, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención policial	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Aspectos tangibles • Empatía • Seguridad • Profesionalismo • Comunicación 	Categórica	Buena Mala Regular.	Ordinal politémica	Escala de calidad de atención policial
¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019?	Determinar la relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019.	<p>Ha: Existe relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención policial con la satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019</p>	VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por la cálida técnica • Valor técnico percibido • Satisfacción por la confianza • Expectativas 	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal politémica	Escala de Satisfacción
			VARIABLES DE CATEGORIZACIÓN	Edad	Numérica	En años	De razón	Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio
				Estado civil	Categórica	Soltera Conviviente Casada Separada	Nominal Politémica	
				Nivel de escolaridad	Categórica	Sin estudios Primaria Secundaria Superior	Ordinal Politémica	
Ocupación	Categórica	Ama de casa Comerciante Empleada doméstica	Nominal Politémica					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS							

3. ¿Qué nivel de calidad de atención policial perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia en una comisaría de Huánuco, 2019?	3. Identificar el nivel de calidad de atención policial perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019.					Trabajadora publica			
		Procedencia	Categoría	Rural Urbano Urbano marginal	Nominal Politómica				
		Religión	Categoría	Católica Evangélico Otro	Nominal Politómica				
		Número de hijos	Numérica	En números	De razón				
		Número de miembros que habitan en el hogar	Numérica	En números	De razón				
		Tipo de violencia	Categoría	Física Psicológica Sexual Psicológica /física	Nominal Politómica				
		Tiempo de violencia	Numérica	En meses	De razón				
		Frecuencia de la violencia	Categoría	Muy frecuente Frecuente Casi poco	Nominal Politómica				
		Tiempo de la agresión y la denuncia policial	Categoría	En el mismo día En el transcurso de la semana En el transcurso del mes	Nominal Politómica				
		Tiempo que demoro la atención de su denuncia	Numérica	Horas Días Semanas	De razón				
4. ¿Qué nivel de satisfacción perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019?	4. Valorar el nivel de satisfacción perciben las mujeres denunciantes víctimas de violencia conyugal en una comisaría de Huánuco, 2019.					Amable De maltrato Indiferente Normal	Nominal Politómica		
		Actitud del personal policial que atendió la denuncia	Categoría						
						Notificación al agresor	Categoría	Si No	Nominal Dicotómica
						Solicitud de garantías de vida	Categoría	Si No	Nominal Dicotómica

TIPO DE ESTUDIO		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
Según el análisis, intervención y el alcance de los resultados:	Observacional	Población muestral :59 mujeres víctimas de violencia conyugal, que denunciaron su caso ante la comisaria de Huánuco, dicha población corresponde a la población denunciante durante el último trimestre del 2019.	Ficha técnica de la guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio(anexo 01)	c) Análisis descriptivo: En la evaluación de las características de la variable de análisis se utilizaron medidas categóricas de frecuencias y porcentajes representadas en tablas académicas para una mejor comprensión de los resultados del estudio.
Por la planificación de datos	Prospectivo		Ficha técnica de la guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio(anexo 02)	
Por el número de medición de variables Por el número de variables del estudio.	Transversal Analítico		Ficha técnica de la escala de la calidad de atención policial (anexo 03)	d) Análisis inferencial: La comprobación de las hipótesis planteadas fue mediante la prueba la prueba tau b de kendall
Enfoque de la Investigación:	Cuantitativo		Ficha técnica de la escala de satisfacción (anexo 04)	
 <p>Diseño de Estudio: Donde: M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2 r= relación entre variables.</p>		Descriptivo relacional		