



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Esmeralda Jesús Vásquez Salís

ASESOR:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): VASQUEZ SALIS, ESMERALDA JESUS

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL MÓDULO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, 2018.

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 5:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alarcón Diaz

Firma: [Handwritten signature]

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: [Handwritten signature]

VOCAL: Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

Firma: [Handwritten signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

confeccionar estilo APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres, por su invaluable apoyo, a mi esposo por su comprensión y amor, a mis hijos a quienes debo los propósitos de mi vida.

Esmeralda Jesús Vásquez Salís

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría.

A mis padres, que supieron formar en mí una profesional de éxito.

A los docentes la Escuela de Posgrado, por los conocimientos impartidos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Esmeralda Jesús Vásquez Salís estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 22505509, respectivamente, con la tesis denominada: Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, agosto del 2018

Br. Esmeralda Jesús Vásquez Salís

Presentación

Señores miembros del jurado,

En cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro (a) presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

La presente investigación está dividida en siete capítulos:

El capítulo I: describe la introducción, que consta de los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanista, justificación, el problema y los objetivos. El Capítulo II: está estructurado por el marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Detalla los resultados obtenidos. El Capítulo IV: contiene la discusión de los resultados. En el Capítulo V: se presentan las conclusiones. Y en el Capítulo VI: se formulan las recomendaciones. Finalmente, el Capítulo VII: presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

La investigación es trascendencia ya que, la calidad de atención que percibe un usuario condiciona la satisfacción que logra al recibir un servicio generando confianza y bienestar, así como prestigio e imagen ante la comunidad.

Señores miembros del Jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Br. Esmeralda Jesús Vásquez Salís

Índice

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	
I Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	45
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Objetivos	47
II. Método	49
2.1 Diseño de investigación	50
2.2 Variables, operacionalización	52
2.3. Población, muestra	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	59
2.6. Aspectos éticos	59
III: Resultados	60
3.1. Descripción de resultados	61

IV. Discusión	71
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	85
VII. Referencias	87
Anexos	92
Anexo 1: Artículo de Investigación Científica	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Matriz operacionalización	
Anexo 4: Instrumento de medición de la variable	
Anexo 5: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 6: Matriz de datos de la Prueba piloto con Alfa de Cronbach	
Anexo 7: Matriz de datos	
Anexo 8: Carta de autorización emitida por la Institución	
Anexo 9: Pantallazo de los Resultados	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Percepción de calidad de atención	53
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento para medir la percepción de la calidad de atención	56
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre percepción de la calidad de atención	57
Tabla 4	Niveles de confiabilidad del instrumento	58
Tabla 5	Percepción sobre la variable calidad de atención al usuario	61
Tabla 6	Brechas según expectativas de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones	62
Tabla 7	Percepción de la calidad de los elementos tangibles	64
Tabla 8	Percepción de la calidad de la fiabilidad	65
Tabla 9	Percepción de la calidad de la capacidad de respuesta	66
Tabla 10	Percepción de la calidad de la seguridad	68
Tabla 11	Percepción de la calidad de empatía	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Porcentajes sobre la percepción de la variable calidad de atención al usuario	61
Figura 2. Índices de percepción y expectativas de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones	63
Figura 3. Porcentajes sobre la calidad de los elementos tangibles	64
Figura 4. Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la fiabilidad	65
Figura 5. Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la capacidad de respuesta	66
Figura 6. Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la seguridad	68
Figura 7. Porcentajes sobre la percepción de la calidad de empatía	69

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018

El tipo de estudio fue básico, enfocado bajo el método analítico – deductivo, con enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo. El diseño fue no experimental descriptivo simple. La población estaba conforma por los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. La muestra fue de tipo no probabilística y estuvo conformada por 120 usuarios. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de información, registrándose la opinan de los encuestados en el cuestionario adaptado del modelo SERVPERF que presenta 22 preguntas y que fue sometido al proceso de validación de expertos, y al proceso de confiabilidad en el cual el valor de Alfa de Cronbach fue de ,836.

Los datos recolectados al ser procesados evidencian que el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención que recibe en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Finalmente se pudo concluir que el usuario percibe que el nivel de calidad de atención en el Módulo de Familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo.

Palabras clave: Calidad, Percepción, Atención, Corte.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of quality of attention perceived by the user of the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte, 2017

The type of study was basic, focused on the analytical - deductive method, with a quantitative approach and a descriptive level. The design was simple non-experimental descriptive. The population was made up of the users of the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte. The sample was non-probabilistic and consisted of 120 users. The survey was used as a technique for gathering information, and the opinion of the respondents was recorded in the adapted questionnaire of the SERVPERF model, which presents 22 questions and was submitted to the process of validation of experts, and to the reliability process in which the value of Cronbach's alpha was, 836.

The data collected when processed shows that 55.6% of users are fairly satisfied with the quality of the tangible elements; In addition, 56.6% of them are dissatisfied with the reliability quality of this module; likewise, 80.6% are dissatisfied with the quality of the response capacity; 52.5% are also dissatisfied with the quality of safety and 70% are dissatisfied with the quality of empathy. In summary, 64% of users are dissatisfied with the quality of care they receive in the Family Module of the Superior Court of Justice of Lima Norte.

Finally, it was concluded that the user perceives that the level of quality of care in the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte is low

Keywords: Quality, Perception, Attention, Cut

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, el fenómeno de la globalización y el avance de la ciencia y la tecnología han ampliado el margen de conocimiento de los usuarios que hasta hace pocos, no tenían bien definido el concepto de calidad y atribuían a este término la propiedad de durabilidad de los productos que adquirirían o la forma gratificante con que eran atendidos y tratados al solicitar un servicio dentro de un establecimiento público o privado. Actualmente el concepto de calidad ya está mejor definido por parte del cliente o usuario. La mayoría de ellos persigue que los productos o servicios logren satisfacer plenamente sus necesidades, ya sean estas, de tipo económico, de durabilidad, de manejo, de forma, de color, etc. Es decir que, los clientes buscan productos que reúnan la mayor cantidad de atributos, relacionados a sus necesidades y con ello entender que lo adquirido es de calidad. En cuanto al servicio exige un trato amable, rapidez, empatía, buena comunicación, entre otros aspectos que están relacionados con el tipo de usuarios y el establecimiento al cual acuden.

Desde esta perspectiva Kotler (1997) como se citó en Duque y Chaparro (2012) manifestó que la necesidad de satisfacción de un bien o servicio está conformada por todos los caracteres o atributos que la integran y que lo hacen válido. Las efectividades de los resultados pueden medirse de manera muy sencilla mas no sucede lo mismo con la efectividad de los servicios ya que estos se caracterizan por su abstracción, indivisibilidad, pluralidad y expiración.

Esta nueva forma de conceptualizar a la calidad, motiva a que muchas empresas e instituciones en el mundo asuman la necesidad de llevar a cabo un proceso de reinvención, buscando mejorar cada uno de sus procesos y de este modo poder brindar productos o servicios que aseguren la satisfacción del cliente. Estos procesos de reingeniería ya han iniciado cambios en algunos países y han revolucionado sus servicios en las instituciones gubernamentales. El país que ha logrado este avance significativo es Chile. Aquí se ha implementado modelos de gestión de excelencia. Por lo que, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (2011) expresó:

Cuenta con un sinnúmero de caracteres que hacen que marque la diferencia en relación con otras instituciones. Los dirigentes están involucrados con los principios y metas de la entidad y tienen la posibilidad de elaborar y preservar un sistema administrativo que motiva a los individuos hacia el logro de un propósito beneficioso y perdurable para todos. La cooperación personal, dinámica y permanente de los directivos genera transparencia y unión respecto a las metas del municipio (p.10).

Este modelo de gestión de excelencia a potencializado el liderazgo como elemento principal de la gestión, logrando cambios importantes en los propios trabajadores y en los usuarios que perciben un mayor nivel de calidad en el servicio que reciben. Sin embargo, la calidad que los usuarios perciben no tiene que ser universal, por lo que, es casi seguro que existen algunos usuarios de esta institución que aún no logran percibir la calidad de servicio que esperan.

A nivel nacional, en el Perú, no todas las instituciones garantizan un servicio de calidad a sus usuarios, y menos si se trata de una entidad pública. Existen organizaciones que brindan un servicio de pésima calidad, principalmente, si este corresponde al ámbito judicial, en donde la percepción de los usuarios es que los procesos son lentos y por naturaleza propia requieren de plazos largos de tiempo para ser atendidos. No debemos olvidar que los estamentos judiciales ejecutan actividades, orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población, la convivencia armoniosa y el respeto a las Leyes, impartiendo justicia de manera equilibrada y aplicando los principios legales que satisfagan las demandas de la población y en todos ellos se debe garantizar el logro de la calidad.

En ese sentido el sector público está tratando de mejorar el tiempo de respuesta en cada uno de los servicios que brinda, con la finalidad de ser más competitivos en el mundo globalizado, puesto que el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos

de las organizaciones públicas y privadas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño.

En síntesis, la calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, en una forma óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción del público usuario de la Administración Pública y por tanto, se crean elementos que conllevan a la insatisfacción del usuario aún cuando la organización este abocada a cubrir cada una de las demandas del público.

A nivel institucional, en la la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, la atención en el módulo de familia presenta serias deficiencias, si bien cuenta con un área específica encargada de brindar la información y atención al público, tiene carencias en cuanto a los mecanismos de ordenamiento para la atención al usuario, no existe un sistema electrónico que permita agilizar el gran número de usuarios que permanecen haciendo cola para ser atendidos y por tanto, el tiempo de espera se prolonga de manera innecesaria, debido a que el Módulo de Familia, está compuesto por juzgados de familia, que atiende generalmente casos de violencia familiar bajo el régimen de la nueva Ley 30364, la misma que determina que el plazo en el que se deben brindar medidas de protección es de 72 horas, el cual no se cumplen por la excesiva carga laboral y por ello, existen insatisfacción en cuanto al cumplimiento de las peticiones y/o solicitudes de los usuario que acuden en busca de apoyo. La carga laboral es tan grande que supera la capacidad de atención y el periodo de cumplimiento de las medidas de protección establecidas por Ley. Siendo constantes las quejas por el retraso en sus solicitudes.

Toda esta problemática descrita se incrementa de manera descontrolada en el ámbito de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, por lo que en muchos casos las demandas se aprueban cuando la víctima de maltrato familiar ha sido agredida de manera brutal e incluso ha llegado a perder la vida.

Es necesario entonces identificar y conocer de manera específica ¿Cuál es la percepción de los usuarios del módulo de familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en cuanto a la calidad de atención que reciben? Determinando cuales son los aspectos de dicha percepción que requieren urgente atención, para que de este modo se tenga evidencias científicas sobre la necesidad de que el Estado debe gestionar buscando alcanzar mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, pues aun cuando el Estado peruano, ha implementado un manual para mejorar la atención al público usuario en las entidades públicas, en el cual provee estándares para la mejora de la calidad de los servicios que brindan estas entidades los problemas referentes a este servicio son cada vez mayores, y se observa: lentitud en la tramitación de expedientes y solicitudes, bajo nivel de productividad por parte del personal, escaso nivel de comunicación entre los trabajadores y los jefes de área, sobre carga laboral, incumplimiento de horario de trabajo, entre otros.

Toda esta problemática pone en evidencia la necesidad de realizar esta investigación que tiene como propósito encontrar respuesta a la interrogante que se ha planteado dentro de la descripción de las evidencias observadas como parte de la realidad de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

1.2. Trabajos previos

Con la finalidad de poder ampliar la visión sobre la problemática detectada se ha realizado el análisis e indagación de investigación llevadas a cabo con problemáticas similares. Dentro de las más resaltantes se detalla las siguientes:

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Loza (2015) en su investigación sobre *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014*, planteó como objetivo analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias del materno infantil Germán Urquidi. Empleó el tipo de investigación

básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 82 pacientes seleccionados en forma aleatoria y 6 profesionales que trabajan en el servicio. Las técnicas que empleó fueron encuesta, observación, entrevista; y el instrumento de recolección de datos fueron cuestionario, guía de observación y guía de entrevista, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del Quality Assurance Indicators Development Group. Llegó a las conclusiones: (a) los usuarios externos expresan que la infraestructura es adecuada y las condiciones higiénicas un problema que interfiere en la comodidad del servicio de emergencias afectando la calidad de atención, (b) los usuarios que consultan al servicio de emergencias proceden en su mayoría del área rural que tardan entre 30 min y una hora en llegar y no reciben atención de primer nivel, pero el 100% de usuarios percibe que los médicos están capacitados para atender su problema de salud y (c) la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir atención del médico, lo que genera atraso y abandono del proceso asistencial.

Márquez y Ortega (2017) publicaron el artículo denominado *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México*, plantearon como objetivo la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad, empleando un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población estuvo formada por usuarios de servicio de agua potable de la ciudad de Veracruz, la muestra por usuarios del Municipio de Xalapa, el estudio se efectuó mediante un cuestionario con un diseño transversal, de carácter descriptivo, y la encuesta verbal fue la técnica seleccionada para esta investigación. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) datos suficientes en el ámbito de la percepción de la ciudadanía sobre los rubros del conocimiento y actitud que tienen los consumidores acerca de un servicio determinado, (b) se detectó la opinión mayoritaria de los usuarios y, con ello, realizar un diagnóstico sobre el servicio de agua potable y (c) se identificó la aceptación que le dan a esta entidad y además se logró contar con la información necesaria para plantear las recomendaciones en las áreas del servicio que los clientes identifican como vulnerables.

Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2017) publicaron el artículo denominado *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*, Villahermosa, México, plantearon como objetivo conocer la perspectiva de los derechohabientes con respecto a la calidad en el servicio de salud que brinda el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM). Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 1 013 850 derechohabientes, de los cuales 340 018 corresponden a servidores públicos activos, 34 598 a pensionados y pensionistas, y 639 234 a dependientes económicos, la muestra por 355 personas que tenían al menos un año con el beneficio asistencial dentro de los 10 diferentes centros del Instituto ISSEMyM y el muestreo fue de tipo probabilístico. Las técnicas que emplearon fueron encuesta, entrevista, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de entrevista. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) se han realizado las acciones necesarias para obtener una percepción favorable por sus derechohabientes, (b) no presenta contrariedades que mermen la percepción de la calidad, sino lo contrario, la evaluación mantiene una tendencia positiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda el servicio, apostando en intervenciones sobre el trato, comunicación y organización.

Barahona (2017), en su investigación sobre *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo*, planteó como objetivo operativizar el plan estratégico de la calidad de atención, para elevar la satisfacción del usuario del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo y explicativo, de enfoque paradigmático positivista, cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por el personal de salud (35 usuarios internos) y las 3968 usuarias externas del servicio de gineco obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo, la muestra por 235 pacientes y el muestreo fue de tipo no probabilístico. Las técnicas que empleó fue encuesta, observación y los instrumentos de recolección de datos

fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de SERVPERF modificado para el centro obstétrico. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) la capacidad física del servicio es mucho menor para la gran demanda de usuarios en este servicio, (b) la sobre demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recibe pacientes con auto referencia de cantones aledaños que corresponden a otras provincias y (c) Para la solución de este problema se considera de suma importancia la operativización del plan estratégico organizacional.

Carrera (2016), en su investigación sobre *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*, planteó como objetivo elaborar un diagnóstico del grado de satisfacción que poseen los clientes especiales con el servicio de atención al cliente para mejorar procesos de la empresa eléctrica unidad de negocio Santa Elena. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo ; de diseño: no experimental: transversal. La población estuvo formada por el conjunto poblacional representado por clientes especiales ubicados en el cantón La Libertad, la muestra por 59 clientes especiales y el muestreo fue de tipo no probabilístico. Las técnicas que empleó fue encuesta, observación, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y (b) se desarrollaron mejoras en el mismo complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Feldmuth, Hablutze y Vásquez (2017) en su investigación *sobre Calidad en el Servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima*, plantearon como objetivo principal validar la escala SERVQUAL en el sector de cadenas de farmacias en Lima Metropolitana, además de describir la situación de la calidad percibida del servicio en este sector. Emplearon el tipo de investigación básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por los

hombres y mujeres mayores de edad, que viven en Lima Metropolitana, esto es 7 379 166 habitantes según la información de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) realizada en el 2015, la muestra por 385 personas y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica que emplearon fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Llegaron a las siguientes conclusiones: (a) todas las dimensiones juntas de la escala SERVQUAL tienen impacto en la calidad percibida del servicio de cadenas de farmacias de Lima Metropolitana y (b) los resultados obtenidos mediante el modelo SERVQUAL determinan una brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes de cadenas de farmacias, lo cual evidencia un nivel de expectativa mayor a lo que los clientes sienten que están recibiendo generándose así una oportunidad de mejora para el sector.

Vizcardo (2017) en su investigación sobre *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*, planteó como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios del centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola – Sunat. Empleó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 1150 usuarios atendidos en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola brindado por los servicios de Orientación, Trámite y Mesa de Partes, la muestra por 120 usuarios atendidos en el Centro de Servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) en cuanto al objetivo general los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos, percibiendo bajo nivel de calidad de servicio y (b) en cuanto a los objetivos específicos que brindan los colaboradores del centro de servicio de Nicolás de Piérola en nivel fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las expectativas insatisfechas por los usuarios es un porcentaje

mayor frente a expectativas satisfechas y expectativas superadas, la calidad del servicio es baja existe mayor insatisfacción.

Neyra y Macedo (2017) en su investigación sobre *Percepción de la Calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016*, plantearon como objetivo general describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016. Emplearon el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 850 usuarios externos del centro de salud el Progreso, la muestra por 110 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica que emplearon fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de SERVQUAL. Llegaron a la siguiente conclusión (a) en cuanto al objetivo general se encontró que el 52,7% sostiene que está en nivel regular y solo el 3,6% manifestó que es malo el servicio brindado por el área de Tópico del centro de salud el Progreso, 2016.

Alvarado (2015) en su investigación sobre *Percepción de la Calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*, planteó como objetivo general determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015. Empleó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 800 ciudadanos y una muestra de 80 personas y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica que empleó fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) el nivel de percepción de la Calidad de servicio en relación a la tangibilidad el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad el 65% exteriorizó estar satisfecho, en cuanto el nivel de empatía el 65% indicó estar satisfecho, en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% indicó estar satisfecho y (b) en cuanto a la percepción de la Calidad de servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar

insatisfecho y el 80% de los encuestados indicó estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la municipalidad de La Perla.

Atocha (2017) en su investigación sobre *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017*, planteó como objetivo general comparar el nivel de calidad de servicio percibido por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa El Salvador en el año 2017. Empleó el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: corte transversal y el método empleado fue el hipotético deductivo. La población estuvo formada por 600 usuarios, 300 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y 300 usuarios de la Gerencia de Rentas, la muestra por 117 usuarios externos que solicitan el servicio en la Gerencia de Rentas y 117 usuarios que solicitan el servicio en Gerencias de Desarrollo Económico Local en la Municipalidad de Villa el Salvador y el muestreo fue probabilístico –aleatorio. La técnica que empleó fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Llegó a la siguiente conclusión: (a) que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Percepción de la calidad de atención

Los autores Cronin y Taylor (1992) sobre la calidad de atención manifestaron que la percepción de la calidad de atención es el nivel percibido como mayor aproximación a la satisfacción que puede lograr el cliente. También se puede decir que es el resultado del estado de motivación que presenta la persona luego de realizar una comparación entre la ventaja que percibe al ser atendido y las expectativas que tenía antes de que se realizara dicho proceso.

Esta conceptualización es la que mejor que aproxima a la concepción que la autora tiene sobre la atención que se brinda en el Modulo de Familia de la Corte superior de Justicia de Lima Norte debido a que abarca, tanto aspectos relacionados al usuario como a la propia satisfacción de quien realiza la atención o brinda el servicio.

Según Bravo (2011) manifestó que “la percepción es de mucha relevancia en relación con la calidad de servicio, puesto que en muchas ocasiones equilibra nuestra manera de predecir las expectativas, necesidades o deseos de los usuarios. Por tal razón, es importante saber con precisión que es la percepción ya que así evitaremos cometer equivocaciones, teniendo en consideración que la calidad de servicio es abstracta” (p.23).

Hablando de la manera como el autor define a la percepción, podemos asumir que ésta es la forma de percibir los intereses de los usuarios en relación al uso de un bien o servicio brindado por cualquier entidad, sin embargo, es importante resaltar que quienes se dediquen a este oficio deben desarrollar su capacidad de intuición ya que en otras palabras tendrán que predecir las necesidades de los clientes para que se sientan a gusto.

El autor Estrada (2007) detallo que:

La calidad de atención está referida la que se prestada a cualquier cliente, siendo una exigencia dar cumplimiento a cada una de las normas y principios con los que cuenta cada organización, ya sea estatal o particular. Asimismo, la calidad de atención es valorada con la finalidad de resaltar la manera en que se presta el servicio a los clientes visitantes, de esta manera la seguridad está garantizada, y propicia la confiabilidad en cuanto a la satisfacción de las expectativas de cada individuo. (p. 33)

Es evidente que el autor al referirse a la calidad de atención afirme que está centrada en la manera como se satisface las necesidades de los clientes, pues

el objetivo principal de quienes brindan un servicio es que quienes hagan uso de estos servicios se sientan bien y que se complazcan sus expectativas de manera óptima, ya que de ello depende el futuro y la buena marcha del negocio.

Según señala Bravo (2011, p.24) sobre este tema:

Se entiende que la percepción, es la disposición para ordenar la información que se capta mediante los órganos sensoriales, generando una propia apreciación, que se basa en la formación y experiencia personal. Los factores influyentes en el individuo que realiza la percepción son: por una parte, las expectativas y anhelos, que no es más que la disposición del individuo quien realiza la apreciación de aquellas necesidades que le provocan placer. Por otro lado, están las exigencias personales, que se refiere a que los sujetos siempre tienen la tendencia a predecir lo que vendrá y por lo general es lo que le parece más familiar. Asimismo, está el modo que posee cada individuo para hacer frente a su entorno. Se debe aclarar que hay quienes solo logran captar ciertos detalles cuando se presentan de manera conjunta pero que se les hace muy difícil identificarlas cuando están por separado. Sin embargo, existen otras que de por si aprecian todos los detalles ya sea que se presenten de manera individual o grupal. También cuenta la educación que y la manera de ver la vida que le dieron en su casa. Y, por último, se encuentra el grado de instrucción que percibió el individuo y orientan su vida y la manera como aprecia y sienten las diversas situaciones.

1.3.1. Percepción de la calidad de servicio

De acuerdo a Hernández (2016) sobre este la percepción de la calidad de servicio “ésta depende de la apreciación que haga el cliente en cuanto al servicio prestado, en tal sentido, se considera excelente en tanto se satisfagan plenamente las expectativas y requerimientos del servicio prestado por parte del personal administrativo y jerárquico, del mismo como que las instalaciones de las

que dispone, calificando la percepción de calidad como buena, sobresaliente, óptimo.” (p.30).

De acuerdo a la transcripción la percepción de la calidad de servicio será considerada buena por el cliente solo si satisface su necesidad y cumple sus expectativas por el servicio que recibe.

Por su parte Blanco (2007) definió que:

La calidad de servicio implica una serie de características que intervienen en el sujeto que hace la apreciación en cuanto a sus exigencias y anhelos, esto significa que depende de lo que al individuo lo motive, lo cual hace posible que éste aprecie lo que mayor satisfacción le cause. Casi siempre se da mayor importancia a lo que uno espera o lo que le parezca más acogedor. Es también el modo como cada ser enfrenta al medio que lo rodea. En este sentido, existen personas con una amplia capacidad de percepción hacia todo un cúmulo de detalles, que en ocasiones se le hace difícil recordar por separado alguno de ellos en relación al objeto observado; en cambio hay otros a los que les resulta fácil apreciar esos detalles. (p.23).

Esta definición nos indica que no todos percibimos por igual un servicio para lograr satisfacción en cuanto a nuestras necesidades y deseos, algunos lo hacen en conjunto y otros en características específicas.

A cerca de la calidad de servicio los autores Ruiz y Olalla (2011) plantearon:

Es una expresión que puede tener un sinnúmero de significados. Asimismo, aclaran que el éste es una serie de beneficios agregados con características contables y de calidad y que va junto a la prestación de servicio más importante, puede evidenciarse a nivel de producto o servicio propiamente dicho. (p.56).

Considerando las palabras de los autores es evidente que la expresión servicio tiene muchas acepciones pero que en este contexto es entendido como el conjunto de tareas y actividades que se realizan con la finalidad de prestar un buen servicio a los usuarios, sin embargo, su calidad se hace evidente después de haber prestado el servicio y percibir la aceptación o rechazo de los clientes.

El autor Saquera (2010) define la calidad como “todas las reglas y principios de efectividad que se deben desarrollar en un procedimiento” (p.3).

En cambio, el autor Saquera se refiere al término calidad como los principios y preceptos que regulan el servicio prestado, por lo que se concluye que la prestación de bienes y servicios está garantizada por un conjunto de normas que regulan el proceso

Calidad

El autor Gómez, (2013) acerca de la calidad, pone de manifiesto que:

Es un agregado de peculiaridades y caracteres de un beneficio o servicio que le permiten complacer sus exigencias, gustos y predilecciones, y de satisfacer las necesidades del cliente. Estos caracteres y peculiaridades pueden referirse al uso de los materiales, al diseño, a la imagen personal, a la decoración, el mantenimiento, la duración, la atención al usuario, la asistencia después de la venta, entre otros. (p.56).

Servicio

Según Vargas y Aldana (2011) lo definieron como la labor que realiza un individuo, para satisfacer las necesidades de otro.

También consideran que es una serie de tareas o acciones aisladas o una sucesión de actividades realizadas, así como de duración y ubicación determinada, ejecutados por los empleados o materiales, y que se ponen a disposición del usuario ya sea a modo personal o grupal,

según sean los métodos procedimentales y actitudinales que poseen una valoración económica, en consecuencia, son beneficiosos y satisfactorios como elemento diferencial. (p.83).

Principios de la calidad de servicio

Según indica Pérez (2006) refiere que “las instituciones cuyo fin es brindar calidad de atención están obligadas a contar con una serie de normas de calidad, muy aparte del bien o servicio que se oferte. Estos preceptos son cinco:” (p.89).

En un sentido preciso de la calidad de servicio, el autor refiere que para lograrlo se debe tener en cuenta cuatro preceptos fundamentales tal como el fortalecimiento de los sistemas y procesos, la motivación a la participación del personal y el trabajo en equipo, el mejoramiento de la coordinación y la comunicación y la demostración de un compromiso por parte del liderazgo, pues de ello depende la buena marcha de la empresa.

Según Pérez (2006) el primer principio es fortalecer los sistemas y procesos, que consiste en que toda entidad bien organizada y sistematizada en cuanto al ejercicio de su labor, estará también preparada para dar respuesta de manera inmediata y efectiva a las exigencias de los usuarios y consumidores para quienes está dirigido el servicio. Hoy por hoy las organizaciones están a la vanguardia y cuentan con un sistema de respuesta inmediata ante la competitividad de otras ya que al momento de la planificación del trabajo se ha tenido en cuenta que para lograr mayores resultados hay que optimizar constantemente la calidad y para ello se debe contar con el uso de una buena tecnología y personal competitivo (p.89).

El claro que el autor resalta una vez más que la buena marcha de una empresa radica en que esté a la vanguardia de las exigencias y requerimientos de los usuarios, pues conforme el mundo va avanzando nuevas necesidades se van generando y otras

se van desechando, en este sentido es necesario que para que el negocio surja primero debe contar con personal calificado y que se sienta contento al hacer su trabajo y por otro lado adquirir y renovar la tecnología empleada, pues estos son los elementos básicos para que la gente se sienta bien, sin embargo es posible afirmar que también existen otros elementos que la complementan.

El autor Pérez (2006) expreso que:

El segundo principio es motivar la participación del personal y el trabajo en equipo, el cual está referido a que, todos los trabajadores están en manos de los trabajadores asegurar la buena atención del servicio. Aquellos empleados empáticos con los usuarios saben identificar cuáles son las expectativas de sus clientes, aceptan las sugerencias y puntos de vista y hasta son capaces de brindar recomendaciones para el mejoramiento de la atención y el funcionamiento del bien o servicio. También se tiene en cuenta que, si la compañía tiene como principio la cultura de servicio, el ejercicio de un trabajo en equipo es fundamental ya que es el grupo donde surgen las ideas de mejoramiento de la labor e innovación con relación a la consecución de los propósitos de la entidad. (p.92).

Lo que más se destaca en este acápite es que el autor incide en la realización de un trabajo en equipo, pues estamos convencidos de que hoy en día los que mejor conocen a los clientes son aquellos que están en contacto directo con ellos y quién mejor que los empleados, entonces es de aclarar que el buen trato al personal es lo elemental para que ellos también puedan brindar una buena atención al público.

Siguiendo las concepciones de Pérez (2006) el tercer principio es mejorar la coordinación y la comunicación. Este consiste en que, “todo trabajador de cualquiera de las áreas de la organización puede contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio siempre que esté en la disposición de compartir las ideas que posea de manera espontánea y

libre y además coordine el ejercicio de sus tareas con los empleados. Por otro lado, poner en práctica una comunicación asertiva por parte de la organización, donde la información llegue de manera oportuna a todas las áreas, brinda la oportunidad de compartir e intercambiar ideas ya que no solo se da la información, sino que también se recoge las sugerencias del grupo y este es el elemento clave del éxito” (p.95).

Tomando como referencia el pensamiento del autor, la comunicación es una pieza muy importante y que puede ser determinante en una empresa, ya que ella brinda la posibilidad de que el personal y todos los trabajadores de una empresa estén constantemente interrelacionados, se conozcan y coordinen sus actividades, empero se debe tener en cuenta que no siempre ocurre esta situación pues en muchos casos son los directivos quienes no ejercen una comunicación adecuada por lo que el personal se siente desmotivado y la empresa hasta puede quebrar, entonces es necesario resaltar que para que haya un buen trabajo en equipo debe existir una comunicación asertiva en la empresa.

De acuerdo a lo que manifestó Pérez (2006) el cuarto principio es demostrar compromiso por parte del liderazgo:

Este principio describe que cuando los dirigentes de una empresa asumen la responsabilidad de brindar servicios de calidad, los trabajadores lo admiten como el elemento primordial para el ejercicio de su labor. Los líderes y administradores de la compañía se convierten en un ejemplo digno de seguir, ellos son los que son los pioneros en demostrar una buena atención y desempeño laboral y con esa convicción incentivan al grupo hacer lo mismo (p.97).

En sí hablar de la demostración de compromiso por parte del líder, es una cuestión obvia, tal como dice el autor, el líder es aquel modelo a seguir, en este sentido, es claro que si en una empresa los líderes y directivos asumen con responsabilidad y de manera comprometida sus funciones lo más seguro es que la empresa brinde un

servicio de excelencia y alcance el éxito, además de que se tiene la convicción de que el logro no es de uno sino del equipo. Por ello hay que aclarar que el compromiso es el simple hecho de hacer bien las cosas.

Según lo establece Pérez (2006) el quinto y último principio es el servicio y satisfacción del cliente:

El mismo se refiere a que casi en todas las ocasiones el usuario no puede manifestar el nivel de satisfacción hasta el momento en que hace uso del servicio. De esta manera, la calidad de servicio brindado, marcará la diferencia de la empresa en relación con otras. Brindar servicio de calidad, es parte de la estrategia y uno de las peculiaridades casi imposibles de copiar o imitar por parte de las entidades de la competencia (p.10).

El autor clarifica nuestras ideas al hacernos reflexionar que para que la empresa sea competente es necesario brindar una atención de excelencia, pues los usuarios solo podrán brindar su opinión una vez que hayan hecho uso del servicio y de ello dependerá que se conviertan en clientes o no. Entonces es importante resaltar que la primera impresión causada al público consumidor es la clave para el éxito o fracaso de la empresa.

1.3.2 Modelos teóricos de la calidad de servicio

Dentro de los modelos teóricos de la calidad de servicio se puede citar una gran variedad, sin embargo, de acuerdo a la orientación teórica de esta investigación se citan a los siguientes:

Modelo teórico de Albretch y Carlzon

Baldera (2012) manifestó que estos autores centran su teoría en brindar al cliente lo que realmente desea:

Su metodología la basan en los siguientes principios: a) Manejar la libreta de calificaciones del cliente, b) Reconocer al cliente, c) Hablar frente a frente, d) Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?, e) analizar la información y hacer propuestas (p. 44)

Modelo de la evaluación de la calidad de servicio

En cuanto a esta teoría Kilmer (2009) manifestó que:

Con la finalidad de valorar la calidad de los servicios se han perfeccionado varios estándares, ya sean teóricos, como prácticos; los que respaldan la manera de pensar de diversos autores. Dentro de los cuales se puede mencionar a: los enfoques que se orientan a la incompatibilidad entre la percepción y expectativas; enfoques que hacen uso de la percepción e imagen; enfoques que tienen su base en la percepción y el desempeño. En la diferencia entre apreciaciones y necesidades se centralizan cinco modelos: Servman, Imagen, Servqual, Multiescenario y el de Zeithaml. (p. 33)

Según la apreciación del autor, quien menciona que para diferenciar las percepciones y los requerimientos es necesario recurrir a cinco modelos tales como. Servman, Imagen, Servqual, Multiescenario y el de Zeithaml., esto es simplemente que para que la empresa brinde un servicio de excelencia es necesario tener un amplio conocimiento de la teoría en la cual se basa el ejercicio de la prestación de servicio a la comunidad. Por lo que se concluye que los principios considerados por el autor deben estar estrechamente relacionados unos a otros.

El modelo SERVQUAL

Según Hernández (2016) sobre este modelo se conoció que, “fue puesto en práctica por Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes partieron de un modelo cimentado en los desajustes de la calidad de servicio, esto significa que se guiaron de un ejemplo” (p.26).

Este manifiesta el autor es evidente que para brindar un buen servicio siempre será bueno tener como referencia un modelo ya establecido con anterioridad, solo que en este caso se debe hacer un análisis de ello y a partir de esa respuesta hacer un análisis y mejorarlo.

A decir por Hernández (2016) el modelo SERVQUAL se creó debido a que:

En un comienzo fue inventado para determinar el desequilibrio que existe entre las necesidades del usuario al utilizar un servicio y la apreciación que tenga luego de su uso. Las necesidades del usuario están conformadas por sus expectativas personales, posiblemente por sus experiencias anteriores, por la forma como le llegó la información y por lo que los demás le han dicho (p.26).

También Hernández (2016) expreso que:

Este modelo es una forma de valorar los componentes estratégicos claves para la apreciación de la calidad de los servicios brindados. El instrumento SERVQUAL tuvo su base en el modelo clásico de valoración del usuario, que concibe que todo usuario que acepta un servicio admita unas expectativas del mismo y que le han llegado de distintas formas pero que al ser recibido por un sinnúmero de elementos o medios le facilitan hacerse un concepto propio del servicio prestado (p.26).

Según Hernández (2016) sobre el modelo SERVQUAL manifestó que:

La incompatibilidad entre las dos conductas es el nivel de complacencia del usuario y es el marcador que se adquiere a través del manejo apropiado de la información que se obtuvo después de la aplicación del instrumento de medición de la calidad de servicio (p.28).

Hablando de este aspecto en concordancia con la idea del autor cabedestacar que en la medida que el cliente satisfaga sus necesidades se determinará si el servicio

es bueno o malo, por lo que quienes brinden el servicio harán un gran esfuerzo por percibir los requerimientos del cliente para poder complacerlos inmediatamente ya que solo así lograremos causar una buena impresión

El autor Hernández (2016) sobre el SERVQUAL manifestó que:

Se ha utilizado tanto en la visión nórdica como en la norteamericana, y que han servido para diferencias tanto a las apreciaciones de los usuarios como a la duda que surgen entre las exigencias y las apreciaciones de los usuarios. (p.30).

Debemos considerar que el modelo SERVQUAL es uno de los instrumentos más utilizados para medir la calidad de un servicio y su escala empleada se basa en percepciones y expectativas.

Modelo SERVPERF

Para los autores Garay y Ballestas (2016) “este modelo fue estudiado por Cronin y Taylor quienes para lograrlo tomaron como referencia el cuestionario de SERVQUAL por lo que lo denominaron modelo SERVQUAL y estuvo como objetivo el estudio del desempeño en el trabajo” (p.31).

Tanto los autores que proponen este modelo como quienes realizaron el estudio, se basaron en instrumentos diseñados anteriormente, pero lo hicieron con el afán de medir el nivel de desempeño de los empleados, puesto que se tiene la certeza de que es necesario que una empresa cuente también con instrumentos de evaluación del rendimiento de su personal que lo ayuden a mejorar la calidad de servicio.

Los autores Ibarra y Casas (2015, p. 234-235) expresaron que:

Cronin y Taylor fueron quienes pusieron en marcha el modelo SERVPERF que centra básicamente en la apreciación que hace el usuario acerca del desenvolvimiento al momento de prestar el servicio. En este método la calidad no se mide teniendo en cuenta las

discrepancias entre expectativas y desempeño. Además, este método solo recoge solo a 22 enunciados o afirmaciones en cuanto a las percepciones acerca del desenvolvimiento a la hora de brindar el servicio, planteadas en el SERVQUAL, por lo que se descartan aquellas correspondientes a la evaluación de las expectativas.

Ventajas del modelo SERVPERF

A decir por autores Ibarra y Casas (2015, pp. 234-235) este modelo tiene tres ventajas:

Una de ellas es la que demanda el uso de menor cantidad de tiempo para la aplicación del instrumento, ya que en cada ítem solo se hace referencia una vez a algún carácter del servicio. La segunda, es que la evaluación permite adelantarse a la complacencia de los cálculos diferenciales y el trabajo de representación y la última ventaja, es que el estudio adecuado es más sencillo de realizar, puesto que se basa solo en las apreciaciones, dejando de lado las perspectivas y disminuyendo en un 50% las interrogantes propuestas por el modelo SERVQUAL.

El modelo Servperf es también uno de los instrumentos más utilizados para medir la calidad de un servicio pero que se utiliza exclusivamente para medir las percepciones del servicio. Ésta en particular será la que se empleará en la presente investigación.

Modelo Grönroos

Grönroos (1984) apuesta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que “es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara las expectativas y percepción del servicio que ha recibido”.

El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad del servicio es un concepto que gira alrededor del cliente. Por lo tanto, el cliente siempre espera recibir

toda la satisfacción tanto por su fidelidad con lo que consume sino también su opinión sea tomada en cuenta.

Modelo Lehtinen y Lehtinen

Lehtinen y Lehtinen (1982) que indicaron que “la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo por el cliente y la persona”. Ante todo, la empresa busca complacer al cliente en todo aspecto siempre buscando su satisfacción y opinión en cualquier alternativa de mejora.

Según estos autores se planteó las siguientes dimensiones para la medición de la calidad de servicio: a) Primera dimensión: Calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones); b) Segunda dimensión: Calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa; Tercera dimensión: Calidad interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente; c) Importancia de la calidad de servicio.

Considerando las diferentes definiciones de los autores, la calidad es un conglomerado de servicios que una empresa le propone al usuario, que le permita conocer sus necesidades, de tal manera que la entidad puede satisfacer sus necesidades y solucionar sus dudas , así mismo brindarle la confianza que requieren para lograr tener una buena comunicación con ellos porque la fuerza de una entidad se basa en los usuarios o clientes y si no son bien tratados surge los problemas en la entidad generando un malestar hacia los usuario

1.3.3. Dimensiones de la percepción de la calidad de atención según el modelo SERVERF

Según los autores Cronin y Taylor (1992) las dimensiones que se deben considerar para la medición de la percepción de la calidad de atención a través del SERVPERF son cinco (5).

Las dimensiones de estos autores son las que, de acuerdo al propósito de investigación, guardan relación con la intencionalidad de la investigadora, ya que, contienen los elementos que forman parte del Módulo de Familia de la corte superior de Justicia de Lima Norte y, por tanto, fueron consideradas como las dimensiones a medir en esta investigación, dejando de lado las dimensiones establecidas por otros modelos debido a que el número de elementos que miden es muy limitado.

Dimensión 1. Elementos tangibles

Según Cronin y Taylor (1992) son aquellos que constituyen las particularidades físicas y de apariencia que se tiene del proveedor, en cuanto a su estructura, equipos, personal y todo lo que atañe al cliente que se esté en contacto cuando contrata un servicio

Bravo (2011, p.33) expreso que los elementos tangibles, son las simbolizaciones que se hacen respecto a las particularidades físicas y de presentación personal del abastecedor, o sea, de la infraestructura, de los recursos materiales y humanos y otros componentes que el usuario exija al momento de solicitar el servicio.

Tal como podemos apreciar este autor señala que todo usuario se lleva una impresión desde el momento en que hace contacto con el servicio, por lo que es necesario que desde el instante en que se ofrezca dicho servicio el proveedor tendrá que convencer al cliente de lo que oferta; para lo cual le proporcionará un serie de propuestas tangibles que satisfagan sus necesidades.

Según Ruiz (2012) señaló que, un elemento es tangible cuando se emplea para nominar lo que puede ser manipulado o contrastado de alguna manera. En este sentido, se entiende que es algo que se puede percibir de modo preciso. Todos estos elementos están elaborados de materia prima y pueden ser palpados a través del sentido del tacto o de cualquier otro de nuestros sentidos. (p. 62)

Dimensión 2. Fiabilidad

Según lo expresaron Cronin y Taylor (1992) es el aspecto que involucra la destreza que tiene la institución en la ejecución de un servicio que ofrece de manera adecuada y constante.

Bravo (2011, p.34) indico que ésta se refiere a la estrategia que maneja la empresa para brindar el servicio ofertado de manera ordenada y permanente. Es la destreza para brindar un servicio de modo exacto.

Hablando de la fiabilidad el autor nos da a entender que para que el servicio que se ofrece sea fiable debe caracterizarse por su exactitud y precisión, sin embargo, no siempre se consigue esta característica en todas las empresas, por lo que nos sugiere que la organización debe contar con un plan estratégico que conlleve al logro de la precisión de manera permanente que haga que los usuarios se sientan confiados y seguros al utilizarlo.

Según Ruiz (2012) La fiabilidad de un sistema es un método que se realiza con el fin de lograr resultados o procesos sin errores o con un menor riesgo, este es una característica elemental para la competencia de una empresa, pues va desde el inicio hasta el logro de los resultados. En síntesis, la fiabilidad se demuestra desde el momento en que el servicio mantiene su calidad, lo que demanda que siempre esté dentro de sus parámetros de caracterización, mientras dure su período tecnológico. (p. 66)

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Para los autores Cronin y Taylor (1992) hablar de la capacidad de respuesta es hacer referencia a aquellos aspectos internos que representan la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, en el tiempo que establecen las normas y los plazos concertados con el usuario.

Bravo (2011) la capacidad de respuesta se refiere a la destreza que se tenga para apoyar a los usuarios y dotarlos de un servicio inmediato. En conclusión, es el anhelo de apoyar y complacer las exigencias de los usuarios de manera inmediata y efectiva. Es decir, brindar un servicio dinámico.

Tomando las sugerencias del autor, hablar de una capacidad de respuesta es la destreza con que cuenta la empresa para dar solución a los problemas y la satisfacción de las necesidades de los clientes de manera rápida y oportuna, por lo que, no cabe la posibilidad de que el cliente vaya descontento sino por el contrario se convierte en un usuario permanente del servicio que se presta

Dimensión 4. Seguridad

Según Cronin y Taylor (1992) en cuanto a la seguridad se puede definir como el conocimiento y la atención que brindan los empleados en relación al servicio que están brindando, asimismo predomina la habilidad que tiene al inspirar confianza y credibilidad, en algunos servicios, esta seguridad constituye un sentimiento en donde el cliente percibe que está protegido en sus actividades que realiza cuando recibe el servicio.

Bravo (2011) nos dice que la preparación y la acogida que muestran los trabajadores con respecto al servicio que brindan, refleja la pericia del personal para brindar cordialidad y certeza. En algunos servicios, la seguridad se refiere a la sensación de que el usuario está resguardado en sus quehaceres y/o negociaciones que ejecuta a través del servicio.

El referirnos a la seguridad hoy por hoy, nos deja la sensación de desconcierto, sin embargo el autor nos clarifica que cuando una empresa presta ciertos servicios debe preocuparse por garantizar la seguridad y confianza de dicho servicio, por lo que es importante que el personal esté preparado y tenga esa capacidad de hacer que la gente se sienta segura y confiada de poder realizar sus actividades sin ningún riesgo o temor.

Velásquez (2011) al respecto sostiene que: “Es la capacidad de preparación y buen servicio que deben tener los trabajadores para hacer creer y confiar a los usuarios. Este elemento incluye a los conocidos como profesionalismo, decencia, credulidad y certeza”. (p.9).

Dimensión 5. Empatía

Según Cronin y Taylor (1992) sobre la dimensión denominada empatía se define que es el nivel de atención personificada que entregan las instituciones a sus consumidores, se visualiza en el grado de comunicación que tiene el usuario con quien tiene a su cargo atenderlo.

Bravo (2011) refirió que: “Es el nivel de atención individualizada que una entidad brinda a los usuarios. La empresa se pone en el lugar del usuario, para poder brindar una atención personalizada a cada uno de ellos”. (p.35)

Refiriéndonos a las palabras del autor, nos queda claro que para que una empresa alcance el éxito, otro de los elementos elementales es la empatía que consiste en que el empresario se ponga en el lugar del cliente y de esta manera saber qué es lo que exige, en este sentido es importante que en la prestación de servicio se debe pensar en la satisfacción de las necesidades del cliente como si fueran las de uno mismo y solo así se logrará el objetivo.

Velásquez (2011) refiere que: “es el interés y el grado de atención personalizada que demuestra la entidad a sus usuarios. Esta encierra a las características anteriores referidas a la capacidad de acceso, a la comunicación y a la buena atención del cliente”. (p.9).

1.3.4. Importancia de la calidad de atención

Según Velásquez (2011) manifiesto que, “desde el primer momento en que una institución ya sea pública o privada adquiere usuarios de sus productos o servicios se

vuelve inevitable que se gestione en favor de la atención al público”. (p. 23). Una buena atención al cliente permite a la organización lograr muchos beneficios dentro de los actuales se puede mencionar los siguientes:

a) Mayor lealtad de los usuarios, incrementando el nivel de imagen de la institución; b) Mayor frecuencia en el uso de los servicios por parte de los mismos usuarios, lo que genera fidelidad c) mayor cantidad de usuarios satisfechos; d) incremento de los usuarios por referencias de los usuarios satisfechos; e) Mejor reputación e imagen institucional; f) la organización marca la diferencia en relación a las demás que corresponden a su mismo rubro; g) Menor gasto en las acciones de promoción y publicidad del servicio; h) menor cantidad de quejas y reclamos por gestionar; i) Menor cantidad de trabajadores sancionados o despedidos; j) Mejor disposición de los elementos tangibles; k) Mejor clima laboral y l) mayor productividad. Velásquez (2011, p. 44)

13.5. Modelo de brechas de la calidad del servicio.

Según Vargas y Aldana (2011) Cuando se trata de las brechas que corresponden a la calidad de servicio se refiere a la interpretación que se tiene sobre los puntos críticos que generan desviaciones en los resultados que se esperan alcanzar cuando el cliente o usuario recibe cierto tipo de atención y que afectan de forma negativa la calidad del servicio que ofrece una determinada institución.

De acuerdo a Vargas y Aldana (2011) Los modelos de medición de la calidad ofrecen por lo general cinco brechas divididas en dos grupos. El primero se refiere al cliente y el segundo al servicio que se ofrece. Sin embargo, es más recurrente medir las brechas sobre el servicio que se ofrece. Para tal fin, se consideran las siguientes brechas.

Brecha 1: para Vargas y Aldana (2011) No saber lo que el cliente espera; es conocida como la brecha del conocimiento se refiere a las diferencias entre las

expectativas del cliente y la forma en que organización logra escuchar sus requerimientos; es decir, la empresa no conoce cuáles son las expectativas del cliente.

Brecha 2: según Vargas y Aldana (2011) la brecha del diseño y estándares de servicio; se presentan cuando las empresas no tienen un modelo adecuado, los procesos no están organizados, los diseños son aventurados, carecen de un fin, etc.

Brecha 3: a decir por Vargas y Aldana (2011) la brecha del desempeño del servicio; se produce por la diferencia entre el cumplimiento de los estándares de calidad; en todos los procesos que la empresa establezca; y lo que la empresa realmente brinda al cliente.

Brecha 4: según Vargas y Aldana (2011) no igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente; Es la brecha que se refiere a las diferencias entre el servicio ofrecido y la información que la empresa hace llegar al cliente de manera externa. Se origina cuando la empresa ofrece al cliente algo que no puede cumplir o debido a una mala comunicación.

Brecha 5: para Vargas y Aldana (2011) la Brecha del cliente; es la que establece la diferencia entre lo que la empresa espera ofrecer y la forma en que el cliente percibe el servicio que recibe.

Esta investigación está referida a la atención del usuario, por tanto, la brecha a evaluar corresponde a la brecha 5, que está orientada a conocer si las expectativas de la atención o servicio brindado es percibida por el cliente como un servicio de calidad.

La simplificación administrativa

El autor North (2007) asumió que toda organización debe actuar según las normas que rigen el proceder de las instituciones públicas establecidas de acuerdo con La Política Nacional de Simplificación Administrativa y que consiste en a ofrecer gestiones y servicios administrativos ventajosos y adecuados para el público. Brindar este servicio

se basa en un marco legal y estándares de servicio actualizados asentados en juicios de simplificación, particularidad, mejora permanente, estudio costo-beneficio y cooperación de la ciudadanía. También, la metodología y las líneas de acción deberán ser monitoreadas y valoradas constantemente de modo que certifiquen el compromiso empresarial ineludible para alcanzar las metas trazadas.

North (2007) que hace veinte años que, en nuestro país, se está efectuando procedimientos de cambio en la normatividad y las entidades con el fin de que los procesos administrativos y la oferta de servicios exclusivos se den de manera eficaz y efectiva y que los costos sean moderados, que se enfoquen en el público y que se rijan por los preceptos de simplificación administrativa (p.39).

El autor nos aclara que el Perú es un país en el que hace dos décadas se viene poniendo a derecho en relación a los cambios de la normatividad y la modernización institucional con miras a que se simplifique los procesos administrativos, sin embargo, aún no se ha logrado del todo, pues aún existe el informalismo en algunas instituciones. En conclusión, se debe tener en cuenta que el hecho de brindar un buen servicio esta normado de acuerdo a ley y que tanto los que brindan el servicio, así como también los que consumen deben respetarlo y valorarlo.

North (2007, p.40) tomando como referencia a la ley N° 27444 y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros (ROFPCM) en cual resalta que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, es quien rige los procedimientos administrativos de actualización de la administración pública y que además contempla el principio de simplificación administrativa.

Tal como puntualiza el autor todo procedimiento administrativo moderno y de gestión pública está normado por ley y que además existe un ente que lo regula, es claro entonces que lo único que queda a los usuarios y a quienes deciden brindar un

servicio de calidad al ciudadano lo tengan en consideración pues, ello les servirá de respaldo en caso sea necesario.

Por otra parte, se pone de manifiesto que el artículo 36° del decreto Supremo 063-2007-PCM, la SGP es el ente responsable de hacer las coordinaciones y guiar el procedimiento de innovación de la gestión pública, y tiene competencia en lo referente al funcionamiento y estructuración del Estado, simplificación de la administración, ética y transparencia, de acuerdo con los principios de reforma, de racionalización, de desvinculación del estado, auditorías internas, así como el reglamento de ética del ejercicio de la función pública. Por otra parte, de acuerdo a la Ley N° 27444, la Presidencia del Consejo de Ministros está autorizada para orientar permanentemente a las organizaciones, y todos los procedimientos que se realicen dentro de las instituciones, para lo cual tiene la facultad de pedir la información que crea conveniente.

1.3.7 Módulo de Familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte, tiene la misión de administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, el cual garantiza la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional a fin de contribuir al estado de derecho, a la paz social y al desarrollo de la nación, con una visión de trabajar en equipo para articular una administración con criterio gerencial, moderno y descentralizado, mediante el logro permanente de la eficiencia en la atención del servicio de justicia, dirigido a los ciudadanos que residen en el Distrito Judicial de Lima Norte.

El Modulo de Familia, se encuentra ubicada en la calle Marcos Farfán 3228 del distrito de Independencia, cuenta con 9 Juzgados de Familia de las cuales siete Juzgados tienen a su cargo casos de Familia Civil; entre los principales procesos tenemos las materias de violencia familiar, tenencia, divorcio y alimentos, y dos

Juzgados de Familia Tutelar que ven temas de infracción a la ley penal en agravio al estado.

En estos tres últimos años, con la implementación de la Nueva Ley de Violencia Familiar 30364 “Ley para prevenir , sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar ” en la que se deben brindar medidas de protección en 72 horas, lo que no se cumple por la excesiva carga que demandan los juzgados; razón por la cual no se puede cumplir con las expectativas, resaltando de esta manera la insatisfacción del público usuario.

Es importante resaltar que el Módulo de Familia, debe brindar un servicio esperado a fin de elevar la satisfacción de los usuarios al cual nos debemos, así mismo la opinión de los usuarios será de gran importancia para tomar alternativas de solución en la presente investigación.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de calidad de seguridad que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de calidad de empatía que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?

1.5. Justificación del estudio**Justificación teórica**

Esta investigación aportará con conocimiento científico sobre la calidad de atención, detallando cada uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, dando a conocer las recomendaciones que contribuyan a la solución de los problemas existentes en esta entidad pública, debido a que los resultados que se obtengan en esta investigación, estarán basados en el desarrollo temático que se detalla como parte de las definiciones y conceptos, que incrementaran el caudal de la ciencia, y brindan información teórica sobre la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Justificación práctica

Este estudio desde el punto descriptivo, detallará cada uno de los procesos que se cumplen en del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, considerando la percepción sobre la calidad de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; que son los elementos básicos que permiten lograr la calidad en la atención a los usuarios. Por lo que, el beneficio se

otorgará a los trabajadores de esta entidad debido a que podrán conocer las fortalezas y principalmente las debilidades, así como a los usuarios que encontrarán un mejor servicio.

Justificación metodológica

Se pondrá en evidencia la importancia del cuestionario que se ha adaptado con la finalidad de llevar a cabo el análisis y medición de la variable percepción de calidad de atención, así como la gama de técnicas y procedimientos que se utilizaron durante el proceso de recolección de datos, el procesamiento estadístico de los mismos y el análisis e interpretación de los resultados en forma organizada y sistemática, los cuales pueden servir de base para estudios cada vez más especializados.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de calidad de fiabilidad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de calidad de seguridad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de calidad de empatía a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.

II. Método

2.1 Diseño

Según Hernández et al. (2010) Los diseños como a las estructuraciones que simbolizan un esquema de un proyecto que no solo incluye las preguntas de investigación, sino que considera también la labor que se ejecutará en relación a las variables de estudio y la manera en que éstas deberán ser maniobradas y valoradas.

Las investigaciones no experimentales se dividen en diseños transversales y diseños longitudinales. Ninguno resulta más importante que otro, cada uno tiene sus características y su valor propio, y son necesarios según lo que se haya planteado para la investigación.

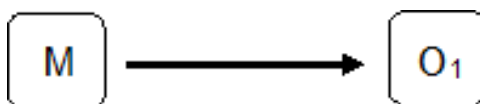
En este estudio se ha empleado un diseño no experimental porque se realizó el análisis de la variable, sin la manipulación intencional por parte de la investigadora.

En conclusión, se puede aseverar que el diseño de esta investigación es transversal descriptivo simple.

Es transversal, ya que se realizó el proceso de análisis y recopilación de información acerca de la variable percepción de la calidad de servicio, en un periodo de tiempo establecido y de forma única. Por lo que se tuvo consideración por la naturaleza de las referencias acerca de la variable motivo de investigación.

Es descriptivo porque se recogieron datos y se realizó un informe sobre el comportamiento o las características de la variable y sus dimensiones.

La representación gráfica de este diseño queda descrita de la siguiente manera:



En donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Percepción de calidad de atención

Enfoque y método

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo basándose en la recolección de datos para probar y describir las características de la variable y de cada una de sus dimensiones y el respectivo análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernandez y Baptista, 2010).

Si consideramos que el método es el congregar de estrategias de las cuales el investigador hace uso para guiar el proceso de su investigación. Para esta investigación se ha utilizado el método descriptivo – deductivo . Se partió de un análisis de la problemática que corresponde a la atención que brinda el Modulo Familia de la Corte Superior de Justicia del Cono Norte, recolectando información para luego sintetizar los resultados y describir las características en base a cada uno de los ítems y dimensiones.

Tipo de investigación

Con relación al tipo de investigación, éste es la intención con la que se propone realizar la indagación. Esto quiere decir, que se puede o no someter a experimentación. (Hernández et al 2010).

La presente investigación fue básica, pues se orientó a describir, la realidad. Este tipo de investigación, según Carrasco (2006, p. 43) trató de responder a los problemas teóricos, teniendo como propósito responder objetivamente a interrogantes planteadas sobre la realidad donde se identificó a la problemática, siendo su ámbito el Modulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, de Independencia.

Según el nivel, es un a investigación de tipo descriptivo, pues se detalló a la variable de estudio tal y cual se presentó al momento de la investigación. (Hernández et al., 2010). La variable en estudio correspondió a la percepción de la calidad de atención.

2.2. Variable y operacionalización

221. Definición conceptual

Variable 1: Percepción de calidad de atención

Cronin y Taylor (1992) sobre la calidad de atención manifestaron que la percepción de la calidad de atención es el nivel percibido como mayor aproximación a la satisfacción que puede lograr el cliente. También se puede decir que es el resultado del estado de motivación que presenta la persona luego de realizar una comparación entre la ventaja que percibe al ser atendido y las expectativas que tenía antes de que se realizara dicho proceso.

222. Operacionalización de variables

La variable percepción de la calidad de atención se midió a través de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, con cuatro ítems; (b) fiabilidad, con seis ítems; (c) capacidad de respuesta, con cuatro ítems; (d) seguridad, con cuatro ítems; y (e) empatía, con cuatro ítems. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 22 ítems (SERVPERF) con una escala tipo Likert.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Percepción de calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del personal. - Limpieza y orden 	1,2,3,4,		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Calidad del servicio recibido. - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente 	5,6,7,8,9,10,	Ordinal	Satisfecho [4-5]
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	11,12,13,14,	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)	Medianamente satisfecho [3] insatisfecho [1-2]
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo 	15,16,17,18,		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización del servicio - Asertividad con el cliente - Capacidad de comunicación - Flexibilidad. 	19,20,21,22		

NOTA: Marco teórico

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población para la presente investigación estaba constituida por los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, quienes tramitan una serie de demandas al estar expuesto a sufrir casos de violencia familia. Según una estimación realizada en el informe de gestión anual de cada uno de los juzgados que conforman el módulo de familia, se atienden y resuelven un promedio de 850 casos durante el periodo de un mes. Por lo que, la población estimada quedo conformada por dicha cantidad de usuarios.

Con relación a la población, es definida como el conjunto de individuos, entes o instituciones que se convierten en el motivo de estudio, por lo que poseen una particularidad en común (Hernández, et. al, 2010).

Criterios de inclusión.

Ser usuario del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia del Cono Norte en el año 2018.

Haber acudido el día de la encuesta a solicitar atención en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y expresado su voluntad de participar en la investigación.

Criterios de Exclusión.

Ser usuario de otro modulo

No haber asistido el día de la encuesta a solicitar atención en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Muestra

La muestra para la presente investigación estuvo conformada por 120 unidades de análisis, que corresponden a una fracción de los casos atendidos y resueltos en el lapso de un mes en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

La muestra es entendida como el fragmento de un universo que tiene una peculiaridad en común que viene hacer el motivo de interpretación. (Hernández, et. al 2010)

Muestreo

El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia y consistió utilizar el criterio de la investigadora para poder determinar el tamaño de la muestra. Esto se pudo realizar gracias que la investigadora es la responsable de la atención a los usuarios que se acercan a solicitar algún tipo de servicio en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Para poder elegir las unidades de análisis fue necesario conocer el deseo de participar de manera libre y espontánea de cada uno de los usuarios que se apersonaban al Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, en busca de apoyo o para solicitar información sobre el estado actual de sus expedientes.

Señala Hernández, et. al (2010) que el muestreo no probabilístico es una práctica centrada en la postura del estudioso lo que le posibilita elegir a cada uno de los elementos que serán el motivo de estudio, pero considerando también su anhelo de participación. (p. 127)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En esta investigación la técnica seleccionada fue la encuesta, la misma que se desarrolló dentro de las instalaciones del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

La encuesta, es una técnica que facilita la recopilación de datos ya que se realiza a través de ítems, ordenados en un formato escrito, en donde cada individuo evaluado vierte su punto de vista o apreciación acerca de un problema detectado (Carrasco, 2010)

Instrumentos de recolección de datos

Con la intención de recolectar información se utilizó como instrumento al cuestionario de preguntas. Este instrumento estaba conformado por 22 ítems y una escala tipo Likert conformada por 5 índices, que fueron: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), En parte (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). Y fue adaptado del modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor (1992).

Fue necesario la contextualización de cada uno de los ítems diseñados por Cronin y Taylor (1992), para ajustar las características de las preguntas a las

particularidades de la problemática que se requería estudiar en cada uno de los usuarios del Módulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Según Carrasco (2010, p. 75) Un cuestionario es congregado de ítems que se elabora con la finalidad de recopilar datos con un propósito específico.

El instrumento se aplicó de acuerdo a lo establecido en su ficha técnica:

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para medir la percepción de la calidad de atención

Nombre:	Cuestionario para medir la percepción de la calidad de atención
Autor:	Cronin y Taylor (1992)
Adaptado por	Adaptado por Esmeralda Jesús Vásquez Salís
Lugar	Lima
Fecha de aplicación	Julio 2018
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.
Administrado a	Usuarios del módulo de familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Tiempo	20 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Con el propósito de poder determinar la validez del cuestionario, fue necesario que un grupo de expertos en investigación emitieran su opinión sobre cada uno de los ítems, señalando la pertinencia, relevancia y claridad de cada pregunta que buscaba recolectar información sobre la variable percepción de la calidad de atención y cada

una de sus dimensiones. Este procedimiento proceso recibe el nombre de Juicio de expertos.

Los expertos que validaron al cuestionario quedaron conformados por docentes que laboran en la Universidad Cesar Vallejo, todos ellos con trayectoria y reconocimiento en su grado de magister o doctor.

Carrasco (2010) expreso que la validez se refiere a la factibilidad de un instrumento para ponderar de manera específica y oportuna la característica para lo cual ha sido bosquejado.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre percepción de la calidad de atención

Nº	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Magíster	Lorena Paz Licudo	Aplicable
2	Doctor	Humberto Napoleón Espinoza Tasilla	Aplicable
3	Magíster	Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Según Carrasco (2010) es la medida en que un instrumento proporciona respuestas sólidas y acordes. Esto quiere decir, que si se aplica varias veces al mismo individuo las respuestas que se obtengan siempre serán iguales.

Se ha realizado una prueba piloto que consistió en acudir al Módulo Básico de Justicia de Condevilla, en el Distrito de san Martín de Porres y solicitar que 30 usuarios (unidades de análisis) que acudían a esta entidad pública, brinden sus respuestas de manera personal y privada sobre cada una de las preguntas del cuestionario adaptado del modelo SERVPERF. La selección de los sujetos que conformaron la muestra para la prueba piloto se dio de manera aleatoria y todos ellos respondieron a las 22 preguntas del cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención de este Módulo de Justicia.

Los datos recolectados a través de la encuesta se procesaron estadísticamente, determinándose el nivel de confiabilidad a través de a prueba Alfa de Cronbach debido a que la escala del instrumento fue de tipo Likert con 5 índices.

El valor de alfa en la prueba de Alfa de Cronbach arrojó un valor de $\alpha = 0.836$ el cual debía ser comparado con los niveles del baremo creado por Bolívar (2002). Este baremo señala la existencia de cinco niveles en base a cinco categorías probables para los valores del alfa.

Tabla 4

Niveles de confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolívar, C (2002)

Siendo el valor de $\alpha = 0.836$ y de acuerdo a los niveles del baremo se determinó un nivel de “fuerte confiabilidad” para el cuestionario sobre percepción de la calidad de atención en el Módulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

2.5. Métodos de análisis de datos

Carrasco (2010) expresa los estudios de enfoque cuantitativo no deben excluir el análisis estadístico que les proporcione la posibilidad de recopilar, encausar, dilucidar y deducir las particularidades o caracteres de una muestra de investigación.

Considerando lo descrito por Carrasco (2010) el enfoque utilizado para este estudio fue el cuantitativo, el mismo que brindó la posibilidad de utilizar la estadística en concordancia con el tipo de investigación, que para este caso fue descriptiva.

Estadística descriptiva

Brindo la posibilidad de procesar los datos recolectados, determinado el valor de las frecuencias y porcentajes, organizándolos en tablas y gráficos con la finalidad de detallar cada uno de los resultados de la medición a las variables y sus dimensiones.

2.4. Aspectos éticos

La información resaltada en este estudio fue recuperada por el equipo investigativo al someter a una encuesta a cada uno de los usuarios del Módulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte que fueron identificados como integrantes de la muestra de estudio. En ningún caso se alteró o modificó las respuestas, bajo un algún propósito. En el extremo se tienen como testimonio a los instrumentos que se utilizó.

Este estudio contó con la autorización proporcionada por la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Se consideró indispensable mantener en reserva el nombre de los usuarios participantes, también el respeto y deferencia a cada uno de ellos, sin realizar ningún juicio previo a los resultados o influenciar en sus respuestas.

III. Resultados

3.1. Descripción de Resultados

Se consideró que los valores de la escala tipos Likert del cuestionario SERVPERF, reflejaban los siguientes niveles: los índices 1 y 2 correspondían al nivel de “insatisfacción” por parte del usuario; el índice 3, corresponde al punto medio y describía una “mediana satisfacción” y los índices 4 y 5 expresaban la “satisfacción del usuario del Módulo de Familia de la corte superior de Lima Norte.

Tabla 5

Percepción sobre la variable calidad de atención al usuario

	Elementos tangibles D1		Fiabilidad D2		Capacidad de respuesta D3		Seguridad D4		Empatía D5		Calidad de atención al usuario V1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	68	55.6	67	56.6	97	80.6	63	52.5	84	70.0	379	64.0
medianamente satisfecho	17	14.4	20	16.7	14	11.6	36	30.0	27	22.5	114	19.0
Satisfecho	35	29.7	33	26.7	9	7.7	21	17.5	9	7.5	107	17.0
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100	600	100

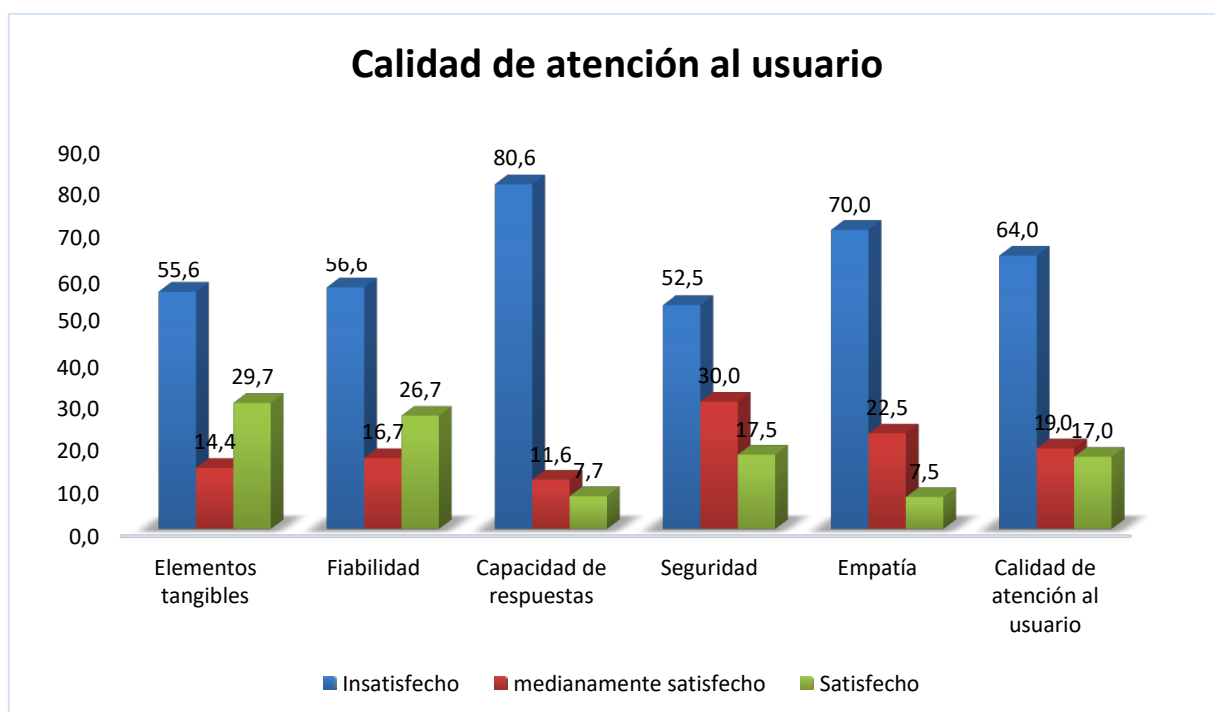


Figura 1

Porcentajes sobre la percepción de la variable calidad de atención al usuario

Se puede observar que luego de la encuesta realizada a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte; el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención que recibe en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 6

Brechas según expectativas y percepción de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuestas	Seguridad	Empatía	Calidad de atención al usuario
Expectativa	5	5	5	5	5	5
Promedio	2.72	2.50	1.82	2.40	1.97	2.28
Brecha	-2.28	-2.50	-3.18	-2.60	-3.03	-2.72

A partir de estos resultados sobre las expectativas, promedio y brechas en la calidad de atención al usuario del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte se puede describir que, el valor de las expectativas para las dimensiones y la variable es 5 puntos, que equivale al 100% de calidad esperada por los sus usuarios; sin embargo, el promedio alcanzado en cuanto a los elementos tangibles es de 2,72 que equivale al 54,4% del total esperado; en cuanto a la fiabilidad el promedio es de 2,50 que equivale al 50%; en lo que se refiere al promedio sobre la capacidad de respuesta es de 1,82 que tiene una equivalencia de 36,4%; así también en cuanto a la seguridad el promedio fue de 2,40 que equivale al 48% del total; el valor del promedio sobre la empatía fue de 1,97 que tiene una equivalencia de 39,4% del total. Es decir que el promedio de la calidad de atención al usuario fue de 2,28 que tiene una

equivalencia al 45,6% de calidad esperada por el usuario del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

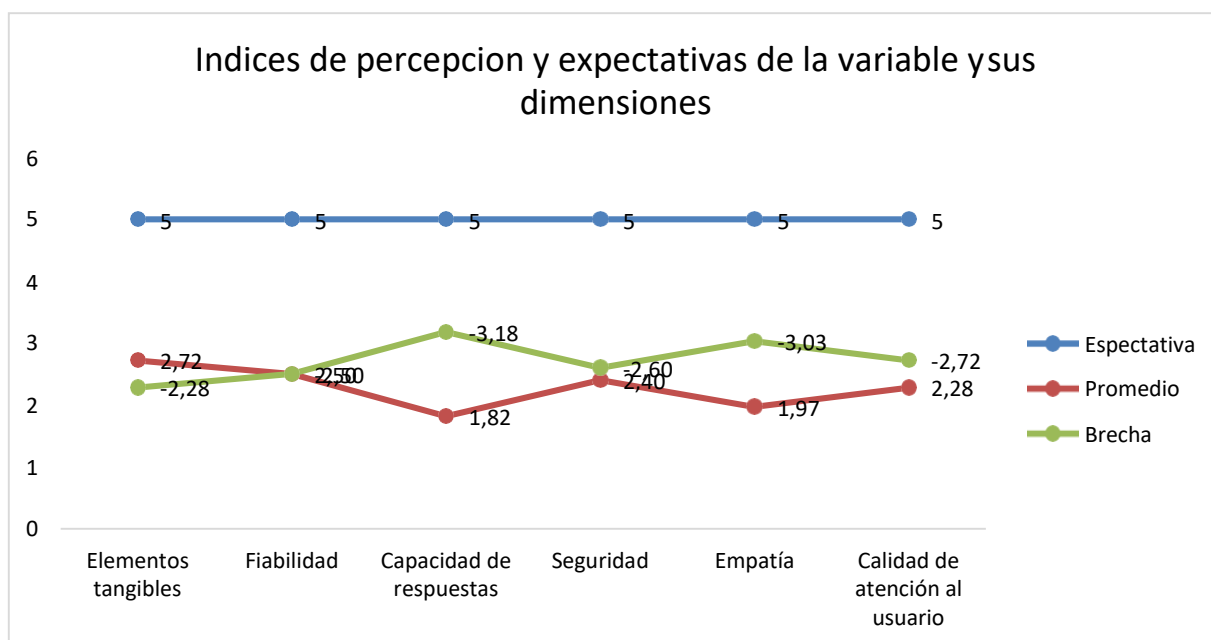


Figura 2

Índices de percepción y expectativas de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones

En cuanto a los índices de percepción y expectativas sobre las dimensiones de la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte; se puede observar que el menor promedio alcanzado fue de 1,82 y corresponde a la dimensión capacidad de respuesta y el promedio mayor se logró en la dimensión elementos tangibles con un valor de 2,72. En cuanto a las brechas se puede observar que en todos los casos tiene un valor negativo, ello implica que la percepción de la calidad atención por parte de los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se encuentre por debajo de las expectativas, por lo que reciben una atención de menor nivel al que esperaban en todas sus dimensiones. Por último, el índice general sobre la calidad de atención al usuario también resulto negativo, por lo tanto, la calidad de atención al usuario en general está por debajo del nivel esperado por cada uno de los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 7

Percepción de la calidad de los elementos tangibles

	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3		Ítem 4		Total (D1)	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	60	50.0	49	40.8	62	51.7	96	80.0	267	55.6
Medianamente satisfecho	12	10.0	10	8.4	36	30.0	12	10.0	70	14.4
Satisfecho	48	40.0	61	50.8	22	18.3	12	10.0	143	29.7
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	480	100

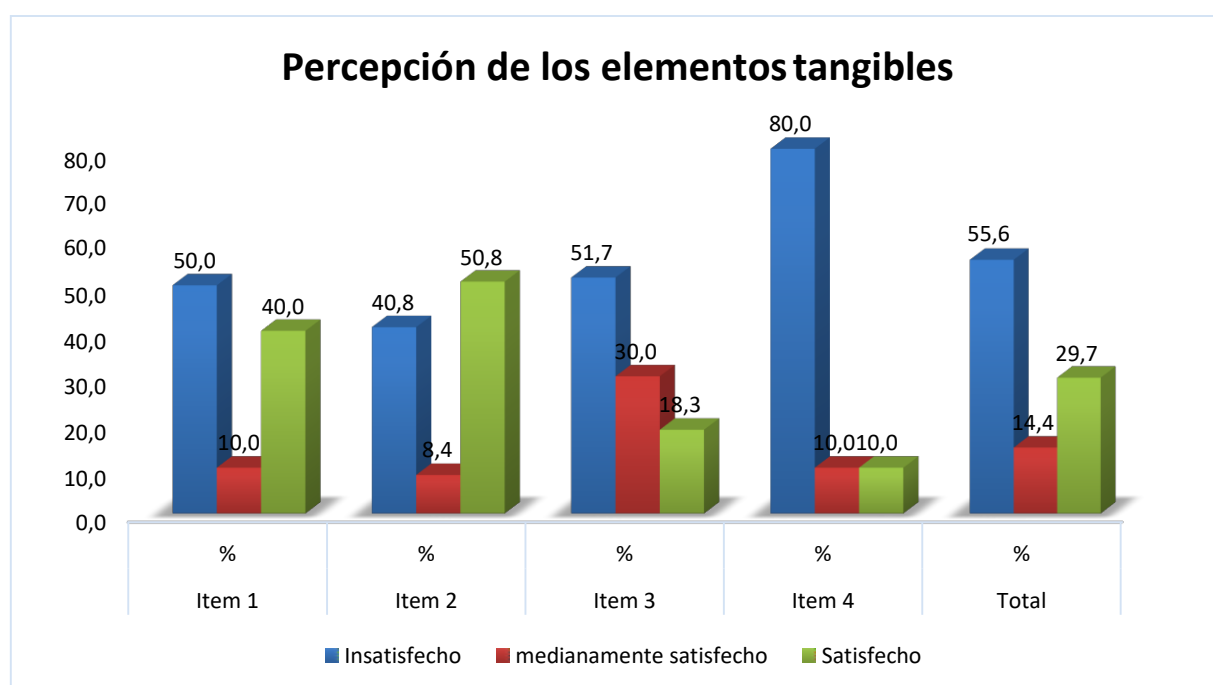


Figura 3.

Porcentajes sobre la calidad de los elementos tangibles

En lo referente a los valores obtenidos en la aplicación de la encuesta a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, los resultados sobre la dimensión elementos tangibles detallan que el 50% está insatisfecho por que percibe que el módulo de familia no cuenta con instalaciones modernas; así también, el 50.8% se encuentra satisfecho porque percibe que la institución cuenta con equipos

de última generación para atender a los usuarios; sin embargo existe un 40.8% que no está satisfecho porque percibe que la institución no cuenta con estos equipos; el 51.7% está insatisfecho porque los colaboradores no demuestran una adecuada presentación personal y el 80% está insatisfecho porque los ambientes del Módulo de Familia no se muestran limpios y ordenados. En resumen, el 55.6% de usuarios está insatisfecho con la calidad de los elementos tangibles del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y solo el 29.7% está satisfecho.

Tabla 8

Percepción de la calidad de la fiabilidad

	Item5		Item6		Item7		Item8		Item9		Item10		Resumen	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	84	70.0	72	60.0	60	50.0	72	30.0	84	70.0	72	60.0	408	56.6
medianamente satisfecho	24	20.0	36	30.0	0	0.0	12	10.0	36	30.0	12	10.0	120	16.7
Satisfecho	12	10.0	12	10.0	60	50.0	36	60.0	0	0.0	36	30.0	192	26.7
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100	720	100

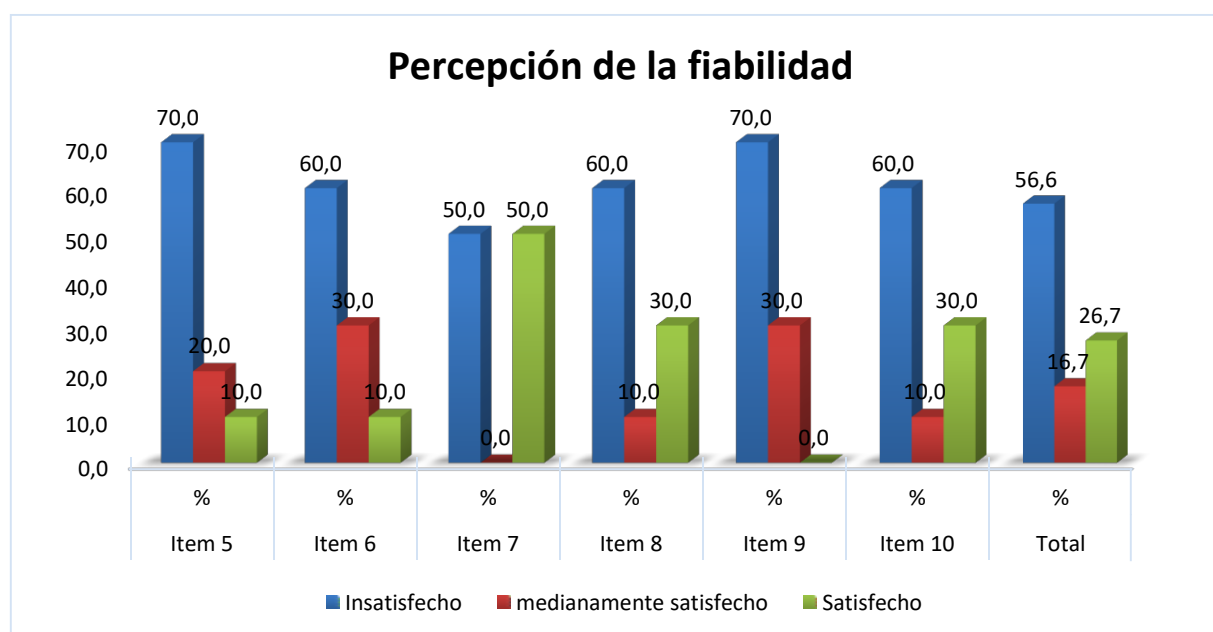


Figura 4

Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la fiabilidad

En relación a los valores obtenidos en la aplicación de la encuesta a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, los resultados sobre la dimensión fiabilidad detallan que el 70% está insatisfecho porque considera que el pago por algunos servicios no es justo; el 60% se encuentra insatisfecho porque el servicio que recibe no garantiza su satisfacción como usuario; sin embargo existe un 50% que está satisfecho porque el Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario, pero también hay un 50% que se encuentra insatisfecho porque no se previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes; el 60% muestra insatisfacción porque la institución no brinda un servicio que satisfaga sus necesidades por completo; el 70% está insatisfecho porque el Módulo de Familia no elimina las fallas o deficiencias en el servicio que brinda y el 60% está insatisfecho porque la institución no muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios. En resumen, el 56.6% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de la fiabilidad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 9

Percepción de la calidad de la capacidad de respuesta

	Ítem 11		Ítem 12		Ítem 13		Ítem 14		Resumen	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	108	90.0	98	81.7	84	70.0	97	80.8	387	80.6
medianamente satisfecho	12	10.0	22	18.3	11	9.2	11	9.2	56	11.6
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	25	20.8	12	10.0	37	7.7
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	480	100

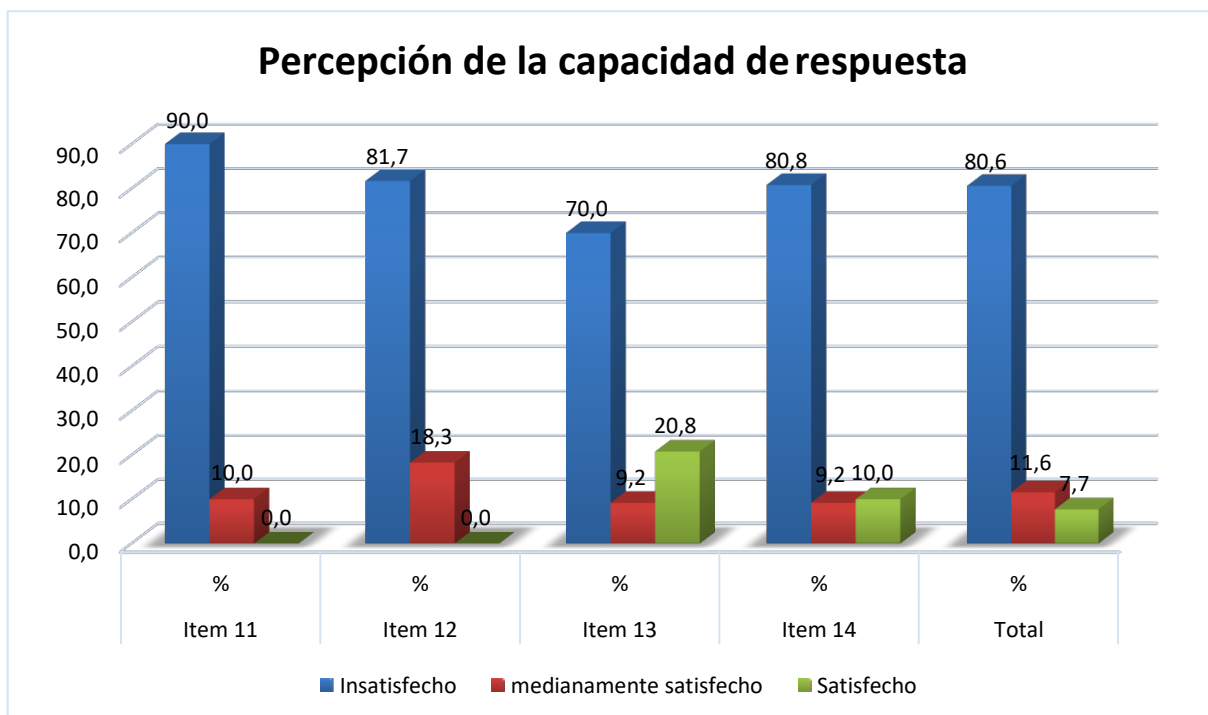


Figura 5.

Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la capacidad de respuesta

En lo referente a los valores obtenidos en la aplicación de la encuesta a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, los resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta indican que el 90% está insatisfecho debido a que la respuesta a la solicitud de los usuarios no se hace de manera oportuna; el 81.7% muestra su insatisfacción porque los requerimientos del usuario no se entregan en los plazos establecidos por Ley; el 70% está insatisfecho porque la institución no se caracteriza por la puntualidad en sus horarios; el 80.8% está insatisfecho debido a que la institución no otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios. Es decir que, el 80.6% está insatisfecho con la capacidad de respuesta en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 10

Percepción de la calidad de la seguridad

	Ítem 15		ítem 16		ítem 17		ítem 18		Resumen	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	48	40.0	60	50.0	72	60.0	72	60.0	252	52.5
medianamente satisfecho	48	40.0	36	30.0	36	30.0	24	20.0	144	30.0
Satisfecho	24	20.0	24	20.0	12	10.0	24	20.0	84	17.5
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	480	100

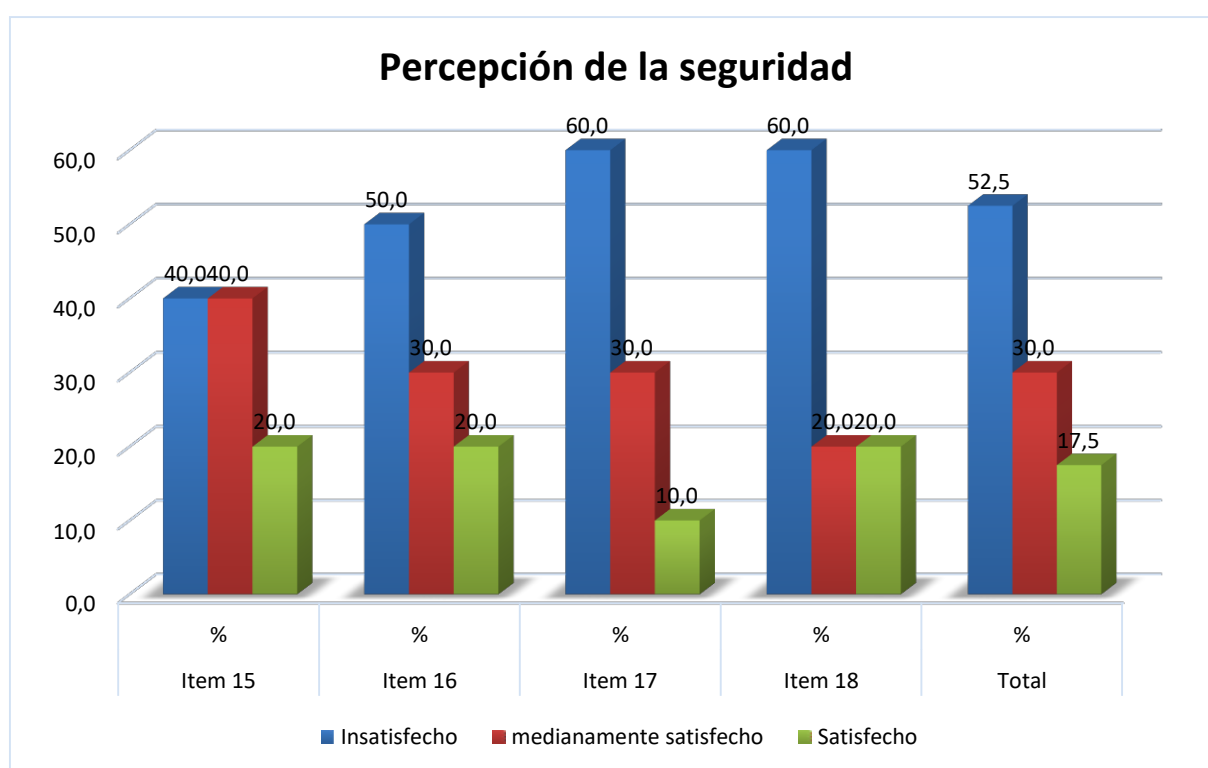


Figura 6.

Porcentajes sobre la percepción de la calidad de la seguridad

En cuanto a los valores obtenidos en la aplicación de la encuesta a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, los resultados sobre la dimensión seguridad indican que, el 40% de los usuarios está satisfecho debido a que la institución si goza de credibilidad por parte de sus usuarios, pero a la vez existe un porcentaje similar de 40% que está insatisfecho por que la institución no goza de credibilidad; también el 50% de ellos manifestó estar insatisfecho porque los

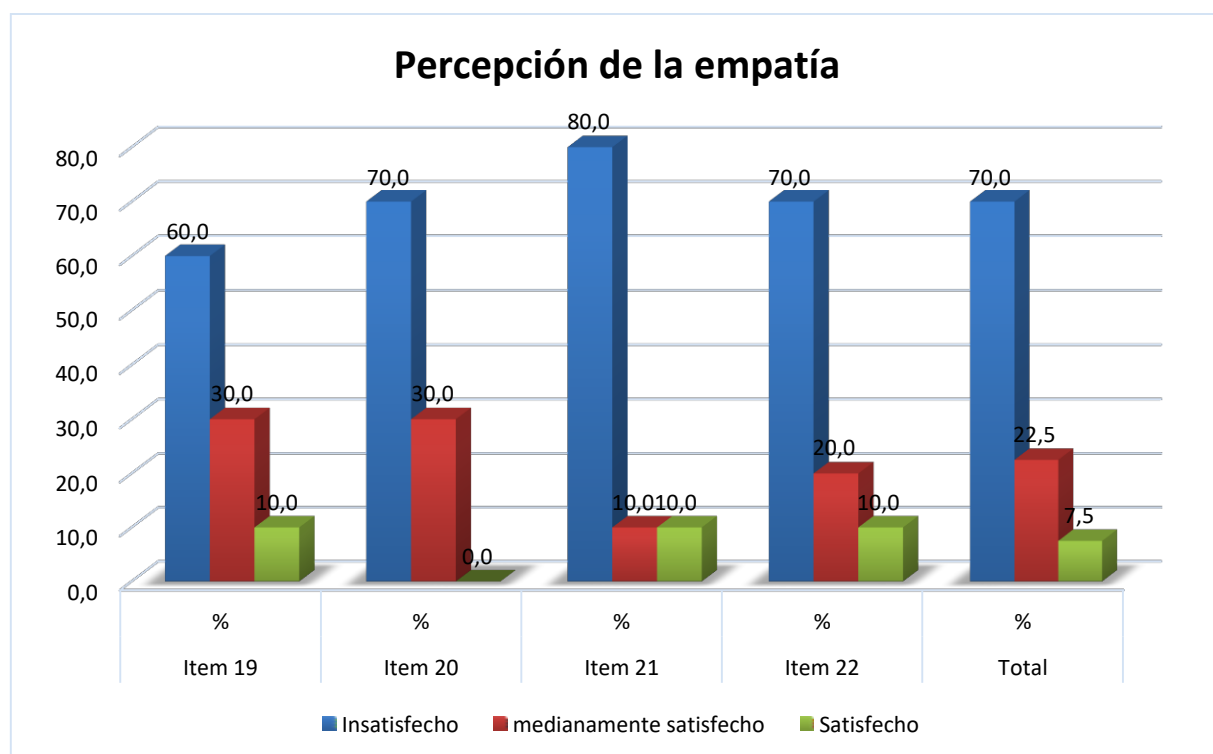
colaboradores no se caracterizan por su profesionalismo; del mismo modo el 60% de ellos no está satisfecho porque los colaboradores no son corteses con los usuarios y el 60% mostro su insatisfacción porque no existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 11

Percepción de la calidad de empatía

	ítem 19		ítem 20		ítem 21		ítem 22		Resumen	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	72	60.0	84	70.0	96	80.0	84	70.0	336	70.0
medianamente satisfecho	36	30.0	36	30.0	12	10.0	24	20.0	108	22.5
Satisfecho	12	10.0	0	0.0	12	10.0	12	10.0	36	7.5
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	480	100

FUENTE: FUENTE: *Base de datos encuesta SERVPERF 2018*



|Figura 7.

Porcentajes sobre la percepción de la calidad de empatía

En lo que se refiere a los valores obtenidos en la aplicación de la encuesta a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, los resultados sobre la dimensión empatía indican que el 60% está insatisfecho debido a que Los colaboradores no brindan un servicio personalizado a los usuarios; también el 70% indicaron su insatisfacción porque los colaboradores no se ponen en la situación de los usuarios; del mismo modo el 80% indicó que está insatisfecho porque no existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios y el 70% expresó que está insatisfecho porque los colaboradores no cumplen las normas y no son comprensivos con las necesidades de los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

IV. Discusión

Este estudio se orientó a cumplir con el objetivo general que fue determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. Con este fin se recolectó información empleando un cuestionario conformado por 22 preguntas adaptadas del Modelo SERVPERF, las cuales fueron dirigidas a los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Este instrumento presentó una escala tipo Likert y fue sometido a los procedimientos de validación empleando el criterio de jueces, logrando que 03 expertos registren su opinión sobre el contenido y construcción de cada ítem, registrando su opinión sobre la pertinencia, relevancia y claridad. También se cumplió con el proceso de confiabilidad a través de una prueba piloto que se llevó a cabo en el módulo de Justicia de Condevilla, cuya información se procesó a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, registrando un valor de ,836 que indicó un valor muy fuerte de confiabilidad. Posteriormente el cuestionario fue aplicado a los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, quienes formaban la muestra de estudio y sumaban un total de 120 personas. El cuestionario fue adaptado de acuerdo a las características e quienes constituían la muestra de estudio, buscando de manera específica conocer su percepción sobre la atención que recibían en este módulo de la Corte. Estas características del instrumento pueden ser considerado un aspecto limitante si se busca utilizar este cuestionario en otras investigaciones y, por tanto, se debe tomar en consideración la necesidad de realizar una contextualización.

Por la naturaleza del diseño de investigación el estudio no presentó hipótesis o predicciones por lo que, el propósito fue únicamente alcanzar cada uno de los objetivos trazados. En relación al objetivo general que corresponde a determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018; los resultados indican que el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de

usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención y solo el 17% de usuarios está satisfecho con la calidad de atención que recibe en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Estos resultados negativos se debe a la gran demanda de atención que existe en este módulo de justicia, lo que ha rebasado los niveles esperados de atención generándose valores en cuanto a las expectativas, promedio y brechas en la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia de esta Corte Superior de Justicia, donde el valor proyectado como expectativa para las dimensiones y la variable es 5 puntos, que equivale al 100% de calidad esperada por los sus usuarios; sin embargo, el promedio alcanzado en cuanto a los elementos tangibles es de 2,72 que equivale al 54,4% del total esperado; en cuanto a la fiabilidad el promedio es de 2,50 que equivale al 50%; en lo que se refiere al promedio sobre la capacidad de respuesta es de 1,82 que tiene una equivalencia de 36,4%; así también en cuanto a la seguridad el promedio fue de 2,40 que equivale al 48% del total; el valor del promedio sobre la empatía fue de 1,97 que tiene una equivalencia de 39,4% del total. Es decir que el promedio de la calidad de atención al usuario fue de 2,28 que tiene una equivalencia al 45,6% de calidad esperada por el usuario del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Además en la percepción y expectativas sobre las dimensiones de la calidad de atención al usuario en este Módulo de Familia; se puede observar que el menor promedio alcanzado fue de 1,82 y corresponde a la dimensión capacidad de respuesta y el promedio mayor se logró en la dimensión elementos tangibles con un valor de 2,72. Así mismo, en cuanto a las brechas se puede observar que en ningún caso tiene un valor positivo, ello implica que la percepción de la calidad de atención, por parte de los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se encuentra por debajo de las expectativas, por lo que reciben una atención de menor nivel al que esperaban en todas sus dimensiones. Por último, el índice general de calidad de atención al usuario también resulto negativo, por lo tanto, la calidad de atención al usuario en general está por debajo del nivel esperado por los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y requiere ser mejorado. Todos es resultados adversos se deben a las sobre demanda de atención, la misma que se puede observar también, en el estudio realizado por Barahona (2017) denominado *Mejoramiento*

continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo. Donde se concluye que: (a) la capacidad física del servicio es mucho menor para la gran demanda de usuarios en este servicio, (b) la sobre demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recibe pacientes con auto referencia de cantones aledaños que corresponden a otras provincias y (c) Para la solución de este problema se considera de suma importancia la operativización del plan estratégico organizacional. Como se puede observar la capacidad física es un elemento que afecta el tipo de atención que brinda una institución. Similares resultados se dieron en la investigación de Carrera (2016) cuyo nombre fue *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*, donde las conclusiones resaltan que: (a) existe falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y (b) se desarrollaron mejoras en el mismo complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos. Estos son aspectos básicos que una organización debe contar de manera óptima, sin embargo, tal como ocurre el modulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se han convertido en aspectos que lejos de favorecer una atención de alto nivel de calidad, terminan por impactar al usuario de manera negativa. Debemos tener en cuenta también que muchas veces las proyecciones de la organización en cuanto a la atención en el servicio que ofrecen, no son realistas y terminan generando grandes brechas entre lo que el usuario espera y lo que la organización ofrece, como se evidencia en el caso del estudio realizado por Feldmuth, Hablutze y Vásquez (2017) *sobre Calidad en el Servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima.* Que llegaron a las siguientes conclusiones: (a) todas las dimensiones juntas de la escala SERVQUAL tienen impacto en la calidad percibida del servicio de cadenas de farmacias de Lima Metropolitana y (b) los resultados obtenidos mediante el modelo SERVQUAL determinan una brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes de cadenas de farmacias, lo cual evidencia un nivel de expectativa mayor a la que los clientes sienten que están recibiendo generándose así una oportunidad de mejora para el sector. Por tanto, la percepción de la calidad no se valida con el análisis de un grupo de elementos de la organización, puesto que, para que el usuario este

satisfecho es necesario que la organización realice un análisis estructural de su capacidad de brindar atención a sus clientes o usuarios. Pero en cuestión de la percepción de la calidad no siempre se tienen resultados negativos, así lo demuestra Neyra y Macedo (2017) en su investigación sobre *Percepción de la Calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016*. Que llegaron a la siguiente conclusión en cuanto a describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, se encontró que el 52,7% sostiene que está en nivel regular y solo el 3,6% manifestó que es malo el servicio brindado por el área de Tópico del centro de salud el Progreso. Se puede deducir que las organizaciones que brindan atención a un número reducido de personas resultan mucho más factible como un servicio de buena calidad si se consideran aspectos básicos que el usuario requiere.

En cuanto al primer objetivo específico que buscaba determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018, los resultados sobre esta dimensión demuestran que el 50% de usuarios está insatisfecho por que percibe que el módulo de familia no cuenta con instalaciones modernas; el 50.8% se encuentra satisfecho porque percibe que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios; el 51.7% está insatisfecho porque los colaboradores no demuestran adecuada presentación personal y el 80% está insatisfecho porque los ambientes del Módulo de Familia no se muestran limpios y ordenados. En resumen, el 55.6% de usuarios está insatisfecho con la calidad de los elementos tangibles del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y solo el 29.7% está satisfecho. Cuando nos referimos a los elementos tangibles hacemos mención a los elementos que la institución posee y pueden ser percibidos por cada uno de los usuarios a través de sus sentidos, dentro de ellos se encuentran la infraestructura, las máquinas y herramientas, entre otros que son de singular importancia para la atención de calidad en la institución. Sin embargo, no siempre las instituciones cuentan con elementos tangibles de última generación o de óptimas condiciones, lo que hace que los usuarios los perciban como de mala o buena calidad. Así lo describe también Loza

(2015) en su investigación sobre Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014, donde llegó a las siguientes conclusiones: (a) los usuarios externos expresan que la infraestructura es adecuada y las condiciones higiénicas un problema que interfiere en la comodidad del servicio de emergencias afectando la calidad de atención, (b) los usuarios que consultan al servicio de emergencias proceden en su mayoría del área rural que tardan entre 30 min y una hora en llegar y no reciben atención de primer nivel, pero el 100% de usuarios percibe que los médicos están capacitados para atender su problema de salud y (c) la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir atención del médico, lo que genera atraso y abandono del proceso asistencial. Se puede observar que la infraestructura, que es un elemento tangible repercute en la percepción de la calidad de atención indicando el usuario que es óptima, sin embargo, el descuido en el mantenimiento y aseo de la misma termina por alterar la percepción positiva de los usuarios.

En cuanto al segundo objetivo específico que buscó determinar el nivel de calidad de fiabilidad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. Se tiene que el 70% está insatisfecho porque considera que el pago por algunos servicios no es justo; el 60% se encuentra insatisfecho porque el servicio que recibe no garantiza su satisfacción como usuario; el 50% está insatisfecho porque el Módulo de Familia no previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario, pero también hay un 50% que se encuentra satisfecho porque si se previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes; el 60% está insatisfecho porque la institución no brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo; el 70% está insatisfecho porque el Módulo de Familia no elimina las fallas o deficiencias en el servicio que brinda y el 60% está insatisfecho porque la institución no muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios. En resumen, el 56.6% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de la fiabilidad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Estos resultados son adversos a los de Alvarado (2015) en su investigación sobre *Percepción de la Calidad de servicio*

en la *Municipalidad La Perla, Callao 2015*. Donde se llegó a las siguientes conclusiones: en relación a al nivel de confiabilidad el 65% reveló estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad el 65% exteriorizó estar satisfecho, en cuanto el nivel de empatía el 65% indicó estar satisfecho, en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% indicó estar satisfecho. Estos resultados adversos se producen probablemente debido a la poca credibilidad de la cual goza el Poder Judicial de nuestro país y dentro de ello la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y que una u otra manera interfiere en la percepción sobre la calidad de atención y en especial en la fiabilidad que otorga esta institución para sus usuarios. Debemos considerar que la percepción de la calidad en la atención o el servicio se ve afectada rápidamente cuando las organizaciones sometidas a evaluación pertenecen al mismo espacio o están dentro de la misma organización, así lo demuestra la investigación realizada por Atocha (2017) sobre *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017* donde se buscó comparar el nivel de calidad de servicio percibido por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa El Salvador Llegó a la siguiente conclusión: (a) que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias. Se pudo ver claramente como dos elementos organizaciones de una misma institución son percibidas de diferente manera por los usuarios en cuanto a la calidad de atención.

En cuanto al tercer objetivo específico que buscó determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. Los resultados obtenidos indican que el 90% está insatisfecho debido a que la respuesta a la solicitud de los usuarios no se hace de manera oportuna; el 81.7% muestra su insatisfacción porque los requerimientos del usuario no se entregan en los plazos establecidos por Ley; el 70% está insatisfecho porque la institución no se caracteriza por la puntualidad en sus horarios; el 80.8% está insatisfecho debido a que la institución no otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios. Es decir que, el 80.6% está insatisfecho con la capacidad de respuesta en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de

Lima Norte. Este elemento de la percepción de la calidad de atención es vital, pero a la vez muy susceptible de ser alterado, ya que, el usuario por lo general mide la capacidad de respuesta en el tiempo que demora ser atendido, y si este tiempo se prolonga será considerado como de mala calidad e incluso afectara de modo generalizado como ocurrió en el estudio de Vizcardo (2017) denominado Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016. El cual llego a las siguientes conclusiones: (a) en cuanto al objetivo general los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos, percibiendo bajo nivel de calidad de servicio y (b) en cuanto a los objetivos específicos que brindan los colaboradores del centro de servicio de Nicolás de Piérola en nivel fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las expectativas insatisfechas por los usuarios es un porcentaje mayor frente a expectativas satisfechas y expectativas superadas, la calidad del servicio es baja existe mayor insatisfacción. Tal como se observa existe una generalización de la mala calidad percibida por el usuario debido a que los usuarios tienden a generalizar la atención basada en el tiempo de respuesta utilizado por la organización para gestionar sus requerimientos.

En cuanto al cuarto objetivo específico que buscó determinar el nivel de calidad de seguridad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. Los resultados obtenidos detallan que el 40% de los usuarios está medianamente satisfecho debido a que la institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios, pero a la vez existe un porcentaje similar de 40% que está insatisfecho por que no goza de credibilidad; también el 50% de ellos manifestó estar insatisfecho porque los colaboradores no se caracterizan por su profesionalismo; del mismo modo el 60% de ellos no está satisfecho porque los colaboradores no son corteses con los usuarios y el 60% mostro su insatisfacción porque no existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. En uno de los ítems la opinión esta polarizada y es quizá el aspecto que tiene una mejor percepción por parte del usuario al considerarse medianamente satisfecho debido a su credibilidad y es que las organizaciones públicas han implementado en los últimos años mecanismos

que le otorgan mayor credibilidad en sus usuarios. Esto se pudo comprobar en el estudio realizado por Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2017) quienes publicaron el artículo denominado Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEM y Villahermosa, México, llegando a las siguientes conclusiones: (a) se han realizado las acciones necesarias para obtener una percepción favorable por sus derechohabientes, (b) no presenta contrariedades que mermen la percepción de la calidad, sino lo contrario, la evaluación mantiene una tendencia positiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda el servicio, apostando en intervenciones sobre el trato, comunicación y organización. Esta investigación evidencia la existencia de otros elementos que pueden ser determinantes en la percepción del usuario sobre la calidad de atención basada en el buen trato y la comunicación.

Finalmente, cuanto al quinto objetivo específico que buscó determinar el nivel de calidad de empatía a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. Se pudo evidenciar que el 60% está insatisfecho debido a que los colaboradores no brindan un servicio personalizado a los usuarios; también el 70% indicaron su insatisfacción porque los colaboradores no se ponen en la situación de los usuarios; del mismo modo el 80% indicó está insatisfecho porque no existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios y el 70% indico que está insatisfecho porque los colaboradores no cumplen las normas y no son comprensivos con las necesidades de sus usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. La empatía es un elemento de la percepción de la calidad de atención que resulta determinante a la hora de evaluar el rol de cada trabajador al interior de la institución, debido a que la empatía que este demuestre reflejara la relación con el usuario, así lo describe Márquez y Ortega (2017) en su investigación sobre la *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México*. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) datos suficientes en el ámbito de la percepción de la ciudadanía sobre los rubros del conocimiento y actitud que tienen los consumidores acerca de un servicio determinado, (b) se detectó la opinión mayoritaria de los usuarios y, con ello,

realizar un diagnóstico sobre el servicio de agua potable y (c) se identificó la aceptación que le dan a esta entidad y además se logró contar con la información necesaria para plantear las recomendaciones en las áreas del servicio que los clientes identifican como vulnerables. Podemos ver como el acceso que tiene la empresa al espacio de los usuarios o viceversa es determinante a la hora de evaluar la calidad de atención que una institución ofrece.

V. Conclusiones

Primera: Se logró determinar qué el nivel de percepción de la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía.

Segunda: Se ha determinado que el nivel de percepción de la calidad de los elementos tangibles en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo. El 50% de usuarios está insatisfecho por que percibe que el módulo de familia no cuenta con instalaciones modernas; el 50.8% se encuentra satisfecho porque percibe la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios; el 51.7% está insatisfecho porque los colaboradores no demuestran adecuada presentación personal y el 80% está insatisfecho porque los ambientes del Módulo de Familia no se muestran limpios y ordenados.

Tercera: Se ha logrado determinar que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la fiabilidad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 70% está insatisfecho porque Considera que el pago por algunos servicios no es justo; el 60% se encuentra insatisfecho porque el servicio que recibe no garantiza su satisfacción como usuario; el 50% está satisfecho porque el Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario, pero también hay un 50% que se encuentra insatisfecho porque no se previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes; el 60% está insatisfecho porque la institución no brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo; el 70% está insatisfecho porque el Módulo de Familia no elimina las fallas o deficiencias en el servicio que brinda y el 60%

está insatisfecho porque la institución no muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.

Cuarta: Fue posible determinar que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la capacidad de respuesta en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 90% está insatisfecho debido a que la respuesta a la solicitud de los usuarios no se hace de manera oportuna; el 81.7% muestra su insatisfacción porque los requerimientos del usuario no se entregan en los plazos establecidos por Ley; el 70% está insatisfecho porque la institución no se caracteriza por la puntualidad en sus horarios; el 80.8% está insatisfecho debido a que la institución no otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.

Quinta: Se determinó que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la seguridad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que, el 40% de los usuarios está satisfecho debido a que la institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios, pero a la vez existe un porcentaje similar de 40% que está insatisfecho por que no goza de credibilidad; también el 50% de ellos manifestó estar insatisfecho porque los colaboradores no se caracterizan por su profesionalismo; del mismo modo el 60% de ellos no está satisfecho porque los colaboradores no son corteses con los usuarios y el 60% mostro su insatisfacción porque no existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Sexta: Se determinó que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la empatía en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que, el 60% está insatisfecho debido a que Los colaboradores no brindan un servicio personalizado a los usuarios; también el 70% indicaron su insatisfacción porque los colaboradores no se ponen en la situación de los usuarios; del mismo modo el 80% indicó está insatisfecho porque no existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios y el 70%

indico que está insatisfecho porque los colaboradores no cumplen las normas y no son comprensivos con las necesidades de sus usuarios

VI. Recomendaciones

Primera: Establecer políticas claras que delimiten objetivos medibles y a corto plazo para alcanzar mejora la percepción de la calidad de atención por parte del usuario. Se recomienda capacitar al personal encargado de la atención al usuario en el módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Segunda: Planificar mejoras en cuanto a los elementos tangibles que faciliten el uso de la tecnología en la atención a los usuarios, promover la adquisición de programas o software de atención al usuario.

Tercera: Brindar charlas e orientación al usuario a fin de que este pueda elevar el nivel de confianza en las autoridades y en la atención que brinda esta institución.

Cuarta: Mejorar la capacidad de tramitación de los requerimientos de los usuarios, implementado mecanismos de última tecnología, que son concordantes con la gran demanda de atención que tiene el modulo.

Quinta: mejorar los niveles de seguridad de las instalaciones de este módulo a fin de que los usuarios e sientan confiados que acuerden aun lugar seguro. Mejorar también los mecanismos de seguimiento por parte del usuario otorgándole herramientas tecnológicas que facilite el estar seguro de que su requerimiento será atendido en el plazo establecido por Ley.

Sexta: Implementar programas de sensibilización para los trabajadores, a fin de que puedan desarrollar habilidades que les permitan ponerse en el lugar de los usuarios y comprenderlos mejor en sus necesidades.

VII. Referencias

- Alvarado, F. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Barahona, G. (2017). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo*. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES. Ambato, Ecuador.
- Blanco, G. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en Economía. Departamento Docente de Economía: Centro Universitario de las Tunas. Cuba.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña*. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/2843>
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carrera, T. (2016). *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Cronin, J. y Taylor. S (1992). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. (3 ra Ed.) México: Ed. Mc Graw Hill.

- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de opinión pública*. 10 (16), 159-192.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú Biblioteca Nacional del Perú.
- Feldmuth, N., Hablutze, A., y Vásquez, L. (2017). *Calidad en el Servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Garay y Ballestas (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido en instituciones públicas*. México: Editorial Océano.
- Gómez, L. (2013) *Calidad: Teorías, investigaciones y sugerencias*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Grönroos, C. (1984). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. New York, Estados Unidos: St. John's University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de <https://goo.gl/qh7EJ9>
- Hernández, J. (2016). *La percepción de la calidad de atención*. Moleros, México: Ed. Scielo.
- Ibarra, B. y Casas, V. (2015). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. México: Tecnología.
- Loza, J. (2015). *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014*.

(Tesis de Maestría). Universidad Adventista de Bolivia.

Lehtinen, J., y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*.

Recuperado de http://jmm-net.com/journals/jmm/Vol_2_No_2_June_2014/5.pdf

Marquez, O., y Ortega, M. (2017). *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México*. Revista Mexicana de opinión pública. Volumen 23, Issue 134.

PCM (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú.

Municipalidad Metropolitana de Lima (2013). *Diagnóstico integral de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio municipal*.

Neyra, M., y Macedo, B. (2017). *Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

North, D. (2007). *Limited access orders in the developing world: a new approach to the problems of development*. Policy Research Working Paper Series 4359. The World Bank.

Ospiño, A. (2014). *El modelo SERVQUAL y la calidad de servicio en la atención a clientes de operadores de telefonía*. Ecuador: Editorial Ariel.

Pérez, A. (2006). *Calidad total en el servicio al cliente*. Colombia: Editorial Ariel.

Ruiz, M., y Olalla, C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid.

Saquera, J. (2010). *Calidad educativa y mejora continua*. Madrid: ilustrados. Madrid.

Vargas, M., y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*.

(3era. Ed.). Bogotá: Colombia. Ecoe Ediciones.

Velásquez, L. (2011). *Las dimensiones de la percepción de calidad*. Colombia: Universidad de Antioquía.

Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F., y González, L. (2017). *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*. *Revista Horizonte Sanitario*, 16(1), 46–54. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/1446>

Vizcardo, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Anexos

Anexo 1:

ARTICULO CIENTIFICO

1. TITULO

Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte , 2018

2. AUTOR

Br. Esmeralda Jesús Vásquez Salís

3. RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018. El tipo de estudio fue básico, enfocado bajo el método descriptivo – deductivo, con enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo. El diseño fue no experimental descriptivo simple. La población estaba conforma por los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. La muestra fue de tipo no probabilística y estuvo conformada por 120 usuarios. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de información, registrándose la opinan de los encuestados en el cuestionario adaptado del modelo SERVPERF que presenta 22 preguntas y que fue sometido al proceso de validación de expertos, y al proceso de confiabilidad en el cual el valor de Alfa de Cronbach fue de ,836. Los datos recolectados al ser procesados evidencian que el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención que recibe en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Finalmente se pudo concluir que el usuario percibe que el nivel de calidad de atención en el Módulo de Familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad, Percepción, Atención, Corte.

5. ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of quality of attention perceived by the user of the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte, 2018

The type of study was basic, focused on the analytical - deductive method, with a quantitative approach and a descriptive level. The design was simple non-experimental descriptive. The population was made up of the users of the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte. The sample was non-probabilistic and consisted of 120 users. The survey was used as a technique for gathering information, and the opinion of the respondents was recorded in the adapted questionnaire of the SERVPERF model, which presents 22 questions and was submitted to the process of validation of experts, and to the reliability process in which the value of Cronbach's alpha was, 836.

The data collected when processed shows that 55.6% of users are fairly satisfied with the quality of the tangible elements; In addition, 56.6% of them are dissatisfied with the reliability quality of this module; likewise, 80.6% are dissatisfied with the quality of the response capacity; 52.5% are also dissatisfied with the quality of safety and 70% are dissatisfied with the quality of empathy. In summary, 64% of users are dissatisfied with the quality of care they receive in the Family Module of the Superior Court of Justice of Lima Norte.

Finally, it was concluded that the user perceives that the level of quality of care in the family module in the Superior Court of Justice of Lima Norte is low

6. KEYWORDS

Quality, Perception, Attention, Cut

7. INTRODUCCION

En síntesis, la calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, en una forma óptima, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción del público usuario de la Administración Pública y por tanto, se crean elementos que conllevan a la insatisfacción del usuario aún cuando la organización este abocada a cubrir cada una de las demandas del público.

A nivel institucional, en la la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, la atención en el módulo de familia presenta serias deficiencias, tiene carencias en cuanto a los mecanismos

de ordenamiento para la atención al usuario, no existe un sistema electrónico que permita agilizar el gran número de usuarios que permanecen haciendo cola para ser atendidos y por tanto, el tiempo de espera se prolonga de manera innecesaria, debido a que el Módulo de Familia, atiende generalmente casos de violencia familiar bajo el régimen de la nueva Ley 30364, en el que se deben brindar medidas de protección es de 72 horas, el cual no se cumplen por la excesiva carga laboral y por ello, existen insatisfacción en cuanto al cumplimiento de las peticiones y/o solicitudes de los usuario que acuden en busca de apoyo. La carga laboral es tan grande que supera la capacidad de atención y el periodo de cumplimiento de las medidas de protección establecidas por Ley. Siendo constantes las quejas por el retraso en sus solicitudes.

La presente a investigación aportará con conocimiento científico sobre la calidad de atención, detallando cada uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, dando a conocer las recomendaciones que contribuyan a la solución de los problemas existentes en esta entidad pública, debido a que los resultados que se obtengan en esta investigación, estarán basados en el desarrollo temático que se detalla como parte de las definiciones y conceptos, que incrementaran el caudal de la ciencia, y brindan información teórica sobre la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Así mismo desde el punto descriptivo, detallará cada uno de los procesos que se cumplen en del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, considerando la percepción sobre la calidad de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; que son los elementos básicos que permiten lograr la calidad en la atención a los usuarios. Por lo que, el beneficio se otorgará a los trabajadores de esta entidad debido a que podrán conocer las fortalezas y principalmente las debilidades, así como a los usuarios que encontrarán un mejor servicio.

8. METODOLOGIA

En este estudio se ha empleado un diseño no experimental porque se realizó el análisis de la variable, sin la manipulación intencional por parte de la investigadora.

Se puede aseverar que el diseño de esta investigación es transversal descriptivo simple, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo basándose en la recolección de

datos para probar y describir las características de la variable y de cada una de sus dimensiones y el respectivo análisis estadístico, la investigación fue básica, pues se orientó a describir, la realidad.

Como es una investigación de tipo descriptivo, se detalló a la variable de estudio tal y cual se presentó al momento de la investigación, siendo la variable la percepción de la calidad de atención.

Esta variable percepción de la calidad de atención, se midió a través de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, con cuatro ítems; (b) fiabilidad, con seis ítems; (c) capacidad de respuesta, con cuatro ítems; (d) seguridad, con cuatro ítems; y (e) empatía, con cuatro ítems. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 22 ítems (SERVPERF) con una escala tipo Likert.

Con relación a la población está constituida por los usuarios del Módulo de familia un promedio de 850, siendo la muestra conformada por 120 unidades de análisis, que corresponden a una fracción de los casos atendidos y resueltos en el lapso de un mes en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia y consistió utilizar el criterio de la investigadora para poder determinar el tamaño de la muestra.

Para poder elegir las unidades de análisis fue necesario conocer el deseo de participar de manera libre y espontánea de cada uno de los usuarios que se apersonaban al Módulo de Familia, se utilizó la encuesta que es una técnica que facilita la recopilación de datos, se utilizó como instrumento al cuestionario de preguntas que estaba conformado por 22 ítems y una escala tipo Likert conformada por 5 índices, que fueron: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), En parte (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). Y fue adaptado del modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor (1992).

Estos datos recolectados a través de la encuesta se procesaron estadísticamente, determinándose el nivel de confiabilidad a través de a prueba Alfa de Cronbach debido a que la escala del instrumento fue de tipo Likert con 5 índices.

Siendo el valor de $\alpha = 0.836$ y de acuerdo a los niveles del baremo se determinó un nivel de “fuerte confiabilidad” para el cuestionario sobre percepción de la calidad de atención en el Módulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

El enfoque utilizado para este estudio fue el cuantitativo, el mismo que brindo la

posibilidad de utilizar la estadística en concordancia con el tipo de investigación, que para este caso fue descriptiva determinado el valor de las frecuencias y porcentajes, organizándolos en tablas y gráficos con la finalidad de detallar cada uno de los resultados de la medición a la variables y sus dimensiones.

Este estudio contó con la autorización proporcionada por la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Se consideró indispensable mantener en reserva el nombre de los usuarios participantes, también el respeto y deferencia a cada uno de ellos, sin realizar ningún juicio previo a los resultados o influenciar en sus respuestas.

9. RESULTADOS

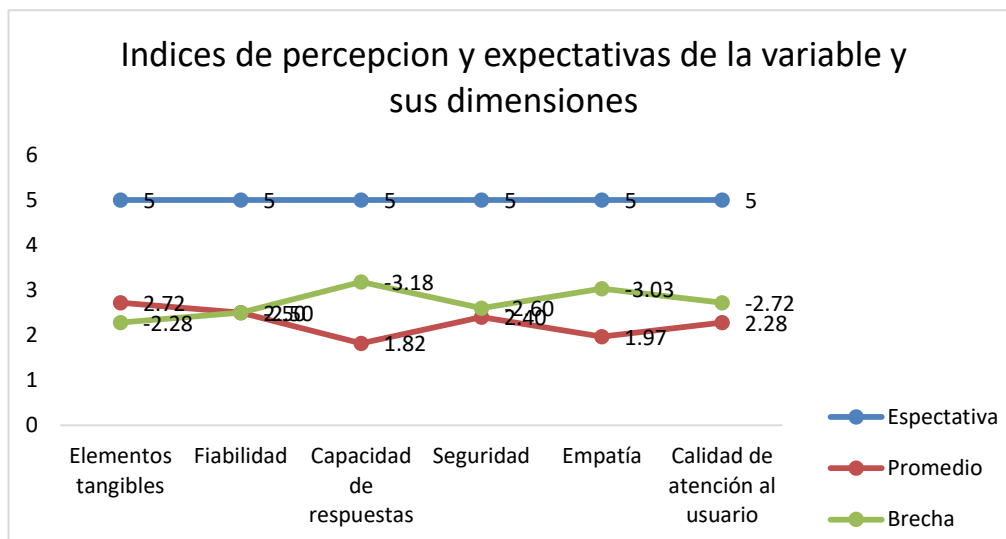
Luego de la encuesta realizada a 120 usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte; el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención que recibe en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Brechas según expectativas y percepción de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuestas	Seguridad	Empatía	Calidad de atención al usuario
Expectativa	5	5	5	5	5	5
Promedio	2.72	2.50	1.82	2.40	1.97	2.28
Brecha	-2.28	-2.50	-3.18	-2.60	-3.03	-2.72

A partir de estos resultados sobre las expectativas, promedio y brechas en la calidad de atención al usuario del Módulo de Familia se puede describir que, el valor de las expectativas para las dimensiones y la variable es 5 puntos, que equivale al 100% de

calidad esperada por los sus usuarios; sin embargo, el promedio alcanzado en cuanto a los elementos tangibles es de 2,72 del total esperado; en cuanto a la fiabilidad el promedio es de 2,50; en lo que se refiere al promedio sobre la capacidad de respuesta es de 1,82; así también en cuanto a la seguridad el promedio fue de 2,40; el valor del promedio sobre la empatía fue de 1,97, es decir que el promedio de la calidad de atención al usuario fue de 2,28 de la calidad esperada por el usuario del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.



En cuanto a los índices de percepción y expectativas sobre las dimensiones de la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia; el menor promedio fue de 1,82 y corresponde a la dimensión capacidad de respuesta y el promedio mayor a la dimensión elementos tangibles con un valor de 2,72. En cuanto a las brechas se puede observar que en todos los casos tiene un valor negativo, ello implica que la percepción de la calidad atención por parte de los usuarios del Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se encuentre por debajo de las expectativas, por lo que reciben una atención de menor nivel al que esperaban en todas sus dimensiones.

10. DISCUSION

En relación al objetivo general que corresponde a determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia los resultados indican que el

55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% de ellos se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad de este módulo; así mismo, el 80.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la capacidad de respuesta; el 52.5% también está insatisfecho con la calidad de la seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía. En síntesis, el 64% de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención y solo el 17% de usuarios está satisfecho. Estos resultados negativos se debe a la gran demanda de atención que existe en este módulo de justicia, lo que ha rebasado los niveles esperados de atención generándose valores en cuanto a las expectativas, promedio y brechas en la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia de esta Corte Superior de Justicia. Además en la percepción y expectativas sobre las dimensiones de la calidad de atención al usuario en este Módulo de Familia; se puede observar que el menor promedio alcanzado fue de 1,82 y corresponde a la dimensión capacidad de respuesta y el promedio mayor se logró en la dimensión elementos tangibles con un valor de 2,72. Así mismo, en cuanto a las brechas se puede observar que en ningún caso tiene un valor positivo, ello implica que la percepción de la calidad de atención, por parte de los usuarios del Módulo de Familia se encuentra por debajo de las expectativas, por lo que reciben una atención de menor nivel al que esperaban en todas sus dimensiones.

Todos es resultados adversos se deben a las sobre demanda de atención, la misma que se puede observar también, en el estudio realizado por Barahona (2017) denominado *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo*. Donde se concluye que: (a) la capacidad física del servicio es mucho menor para la gran demanda de usuarios en este servicio, (b) la sobre demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recibe pacientes con auto referencia de cantones aledaños que corresponden a otras provincias y (c) Para la solución de este problema se considera de suma importancia la operativización del plan estratégico organizacional. Como se puede observar la capacidad física es un elemento que afecta el tipo de atención que brinda una institución. Similares resultados se dieron en la investigación de Carrera (2016) cuyo nombre fue *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*, donde las conclusiones resaltan que: (a) existe falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia

de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y (b) se desarrollaron mejoras en el mismo complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos. Estos son aspectos básicos que una organización debe contar de manera óptima, sin embargo, tal como ocurre el modulo Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se han convertido en aspectos que lejos de favorecer una atención de alto nivel de calidad, terminan por impactar al usuario de manera negativa. Debemos tener en cuenta también que muchas veces las proyecciones de la organización en cuanto a la atención en el servicio que ofrecen, no son realistas y terminan generando grandes brechas entre lo que el usuario espera y lo que la organización ofrece.

11. CONCLUSIONES

Primera: Se logró determinar que el nivel de percepción de la calidad de atención al usuario en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 55.6% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de los elementos tangibles; además el 56.6% se encuentra insatisfecho con la calidad de fiabilidad el 80.6% insatisfecho, capacidad de respuesta; el 52.5%, seguridad y el 70% se encuentra insatisfecho con la calidad de empatía.

Segunda: Se ha determinado que el nivel de percepción de los elementos tangibles en el Módulo de Familia es bajo. El 50% de usuarios está insatisfecho por que percibe que el módulo de familia no cuenta con instalaciones modernas;

Tercera: Se ha logrado determinar que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la fiabilidad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 70% está insatisfecho porque Considera que el pago por algunos servicios no es justo; el 60% se encuentra insatisfecho porque la institución no muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.

Cuarta: Fue posible determinar que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la capacidad de respuesta en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que el 90% está insatisfecho debido a que la respuesta a la solicitud de los usuarios no se hace de manera oportuna; el 80.8% está insatisfecho

debido a que la institución no otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.

Quinta: Se determinó que el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la seguridad en el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es bajo, debido a que, el 40% de los usuarios está satisfecho porque la Institución no goza de credibilidad por parte de sus usuarios, así como también el 60% están insatisfechos porque no existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Sexta: Se determinó que el nivel de percepción en cuanto a la empatía en el Módulo de Familia es bajo, debido a que, el 60% está insatisfecho debido a que los colaboradores no brindan un servicio personalizado a los usuarios; también el 70% indicaron su insatisfacción porque los colaboradores no cumplen las normas y no son comprensivos con las necesidades de sus usuarios

12. REFERENCIAS

Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Cronin, J. y Taylor. S (1992). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. (3ra reimpresión) México: Ed. Mc Graw Hill.

Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de opinión pública*. 10 (16), 159-192. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3966855.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de <https://goo.gl/qh7EJ9>

Loza, J. (2015). *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014*. (Tesis de

Maestría). Universidad Adventista de Bolivia.

Vargas, M., y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. .
(3era. Ed.). Bogotá: Colombia. Ecoe Ediciones

Velásquez, L. (2011). *Las dimensiones de la percepción de calidad*. Colombia:
Universidad de Antioquía.

Anexo 2: matriz de consistencia

Título: Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.						
Autor(a): Br. Esmeralda Jesús Vásquez Salís						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es el nivel de calidad de seguridad que perciben los usuarios del módulo de familia en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar el nivel de calidad de fiabilidad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Objetivo específico 4</p>	Variable 1: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del personal. - Limpieza y orden. 	1,2,3,4,	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Calidad del servicio recibido. - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente 	5,6,7,8,9,10,	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	11,12,13,14,	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo 	15,16,17,18,	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización del servicio - Asertividad con el cliente 	19,20,21,22.		
					Satisfecho [4 – 5] Medianamente satisfecho [3] Insatisfecho [2 – 1]	

<p>la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es el nivel de calidad de empatía que perciben los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de calidad de seguridad a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar el nivel de calidad de empatía a partir de la percepción de los usuarios del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de comunicación - Flexibilidad 			
---	--	--	---	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Descriptivo-deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental: descriptivo simple</p>	<p>Población: 850 usuarios atendidos en un mes el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico – intencional.</p> <p>Tamaño de la muestra: 120 usuarios atendidos en un mes el Módulo de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte</p>	<p>Variable 1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: Adaptado del Modelo SERVPERF - Cronin y Taylor (1992)</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de la variable y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p>

Anexo 3: Matriz de operacionalización

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del personal. - Limpieza y orden 	Se percibe que el módulo de familia cuenta con instalaciones modernas.	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)</p>
		Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	
		Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal	
		Los ambientes del Módulo de Familia se muestran limpios y ordenados.	
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Calidad del servicio recibido. - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente 	Considera que el pago por algunos servicios no es justo.	
		El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	
		El Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario.	
		La institución brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	
		El Módulo de Familia elimina las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	
		La institución muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	
		Los requerimientos del usuario se entregan en los plazos establecidos por Ley.	
		La institución se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	
		La institución otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo 	La institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	
		Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	
		Los colaboradores son corteses con los usuarios.	
		Existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización del servicio - Asertividad con el cliente - Capacidad de comunicación - Flexibilidad. 	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	
		Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	
		Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	
		Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	

Anexo 4:

INSTRUMENTO PARA MEDIR PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION

El presente cuestionario es un instrumento de investigación que se viene desarrollando en la Escuela de Posgrado de la UCV; por lo que se le solicita a Ud. su colaboración, respondiendo cada una de las preguntas y marcando con un aspa (X) una sola alternativa.

Las respuestas son totalmente anónimas.

5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: En parte
 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo

N°	Variable: Percepción de la Calidad de Servicio	ESCALA				
	Dimensión 1. Elementos tangibles	5	4	3	2	1
1	Se percibe que el módulo de familia cuenta con instalaciones modernas.					
2	Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.					
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal					
4	Los ambientes del Módulo de Familia se muestran limpios y ordenados.					
	Dimensión 2. Fiabilidad					
5	Considera que el pago por algunos servicios no es justo.					
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.					
7	El Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario.					
8	La institución brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.					
9	El Módulo de Familia elimina las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.					
10	La institución muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.					
	Dimensión 3. Capacidad de respuesta					
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.					

12	Los requerimientos del usuario se entregan en los plazos establecidos por Ley.					
13	La institución se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.					
14	La institución otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.					
	Dimensión 4. Seguridad					
15	La institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios.					
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.					
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.					
18	Existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.					
	Dimensión 5. Empatía					
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.					
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.					
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.					
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.					

Anexo 05: Certificado de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Se percibe que el módulo de familia cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del Módulo de Familia se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Considera que el pago por algunos servicios no es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario.	✓		✓		✓		
8	La institución brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El Módulo de Familia elimina las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	La institución muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Los requerimientos del usuario se entregan en los plazos establecidos por Ley.	✓		✓		✓		
13	La institución se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	La institución otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	La institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓		
18	Existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA								
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓		

20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Humberto N. Espinoza Tasilla DNI: 27047258

Especialidad del validador: Inv. Científica

..03..de..07...del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Humberto N. Espinoza Tasilla
Esp. En Investigación Científica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Se percibe que el módulo de familia cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del Módulo de Familia se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
5	Considera que el pago por algunos servicios no es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario.	✓		✓		✓		
8	La institución brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El Módulo de Familia elimina las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	La institución muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Los requerimientos del usuario se entregan en los plazos establecidos por Ley.	✓		✓		✓		
13	La institución se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	La institución otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
15	La institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓		
18	Existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA							
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓		

20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Meliska Vega Quevedo DNI: 28284526

Especialidad del validador: Inv. Científica

..03..de..07..del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Se percibe que el módulo de familia cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del Módulo de Familia se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Considera que el pago por algunos servicios no es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El Módulo de Familia previene errores o dificultades en la expedición de las solicitudes hechas por el usuario.	✓		✓		✓		
8	La institución brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El Módulo de Familia elimina las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	La institución muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Los requerimientos del usuario se entregan en los plazos establecidos por Ley.	✓		✓		✓		
13	La institución se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	La institución otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	La institución goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓		
18	Existe un trato justo por parte de los colaboradores hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA								

19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lozana Paz Licudo DNI: 10667771

Especialidad del validador: Inv. Científica

03...de 07...del 2018.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Lorena R. Paz Licudo
 MBA. Administración de Empresas

Anexo 6: Matriz de datos de la prueba piloto con alfa de Cronbach

Nº	variable: Percpecion de la calidad de atencion																					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	5	3	5	1	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4
3	5	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3
6	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	5	3	5	3	2	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3
9	3	3	3	4	4	4	1	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
11	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
13	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
16	4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	2	2	4	4	4	2	4
17	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
18	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4
19	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
20	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
21	3	2	3	3	1	3	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4
22	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
23	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3
25	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5
27	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	5	4	4	3	2	5
28	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	5	3	4
29	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3
30	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3

Resultados de la prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos			
	N		%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,836</u>	<u>22</u>

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	77,4333	70,806	,438	,827
VAR00002	77,9333	70,478	,567	,823
VAR00003	77,7667	70,461	,454	,827
VAR00004	77,7333	70,064	,440	,827
VAR00005	77,9000	71,541	,318	,834
VAR00006	77,7667	71,289	,396	,829
VAR00007	78,8667	74,947	,083	,848
VAR00008	77,4000	70,869	,333	,833
VAR00009	77,3333	68,506	,515	,824
VAR00010	78,2333	71,633	,418	,828
VAR00011	77,4000	68,524	,657	,818
VAR00012	77,5333	72,740	,390	,830
VAR00013	77,7667	71,978	,369	,830
VAR00014	77,6000	76,179	,164	,837
VAR00015	77,7333	74,685	,255	,834
VAR00016	77,9000	73,403	,299	,833
VAR00017	77,8667	71,223	,471	,826
VAR00018	77,5333	70,809	,407	,829
VAR00019	77,5667	71,771	,497	,826
VAR00020	77,4000	71,421	,498	,826
VAR00021	77,7667	68,668	,615	,820
VAR00022	77,6667	73,333	,330	,832

Anexo 7: Matriz de datos de la muestra

VARIABLE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN																																	
Nº	Elementos tangibles				T	Fiabilidad					T	Capacidad de respuesta				T	Seguridad				T	Empatía				T	D1	D2	D3	D4	D5	V1	
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8	p9		p10	p11	p12	p13		p14	p15	p16	p17		p18	p19	p20	p21								p22
1	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
2	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
3	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
4	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
5	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
6	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
7	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
8	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
9	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
10	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
11	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	1	2	6	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	6	14	9	53
12	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	6	6	8	50
13	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	1	5	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	5	7	6	49
14	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	1	5	1	1	8	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	8	7	9	52
15	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	12	12	7	60
16	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	5	6	8	45
17	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	4	1	8	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	8	8	7	49
18	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	5	2	9	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	9	15	10	59
19	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	4	8	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	8	9	7	49
20	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	3	2	1	1	7	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	7	12	8	42
21	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
22	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
23	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
24	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
25	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
26	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
27	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
28	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
29	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
30	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
31	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
32	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
33	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
34	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
35	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
36	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
37	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
38	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
39	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
40	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
41	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
42	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
43	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
44	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
45	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
46	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
47	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
48	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
49	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
50	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40

51	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
52	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
53	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
54	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
55	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
56	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
57	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
58	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
59	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
60	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
61	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
62	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
63	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
64	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
65	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
66	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
67	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
68	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
69	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
70	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
71	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
72	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
73	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
74	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
75	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
76	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
77	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
78	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
79	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
80	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
81	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
82	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
83	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
84	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
85	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
86	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
87	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
88	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
89	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
90	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
91	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
92	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
93	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
94	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
95	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
96	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
97	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
98	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
99	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
100	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40

101	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
102	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
103	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
104	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
105	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
106	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
107	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
108	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
109	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
110	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
111	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	1	5	2	9	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	9	14	9	56
112	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	2	1	1	1	5	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	5	6	8	49
113	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	4	1	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
114	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	1	1	5	2	9	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	9	7	9	53
115	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	4	8	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	8	12	7	56
116	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	3	2	1	1	7	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	7	6	8	47
117	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	2	6	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	6	8	7	47
118	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	2	2	6	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	6	15	10	56
119	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	1	5	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	5	9	7	46
120	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40

Anexo 8: Carta de autorización emitida por la institución



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE
GERENCIA DE ADMINISTRACION DISTRITAL
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Independencia, 11 de julio del 2018.

CARTA N° 26 -2018-GAD-CSJLN/PJ

Señora:
ESMERALDA JESUS VASQUEZ SALIS

Presente.-

Referencia : Carta N°001 de fecha de Recepción 10 de julio del 2018.

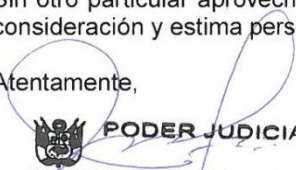
Me dirijo a usted, muy respetuosamente a fin de saludarla cordialmente, y a la vez, de acuerdo al documento de la referencia, mediante el cual solicita la autorización para aplicar la técnica de evaluación (encuesta) en las Instalaciones del Módulo de Familia, ubicada en la Sede Marcos Farfán-Independencia por encontrarse desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL MODULO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE-2018.

Al respecto, debo manifestarle, que habiendo tomado conocimiento de su solicitud, ésta Gerencia de Administración Distrital, le comunica, que lo solicitado ha sido aceptado.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


PODER JUDICIAL

JUAN JOSE CABRERA BRAVO
GERENTE DE ADMINISTRACION DISTRITAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

JJCB/gmb

Calle Rufino Macedo 204-B- Independencia - Teléfonos 410-0700 Anexo 10760 / 5238480 - 5338123 Anexo 340



“ Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional “

Independencia, 10 de Julio de 2018.



CARTA N° 001-2018-EJVS

Dr. Juan José Cabrera Bravo

Gerente de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte .


De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que como estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL MODULO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE- 2018.

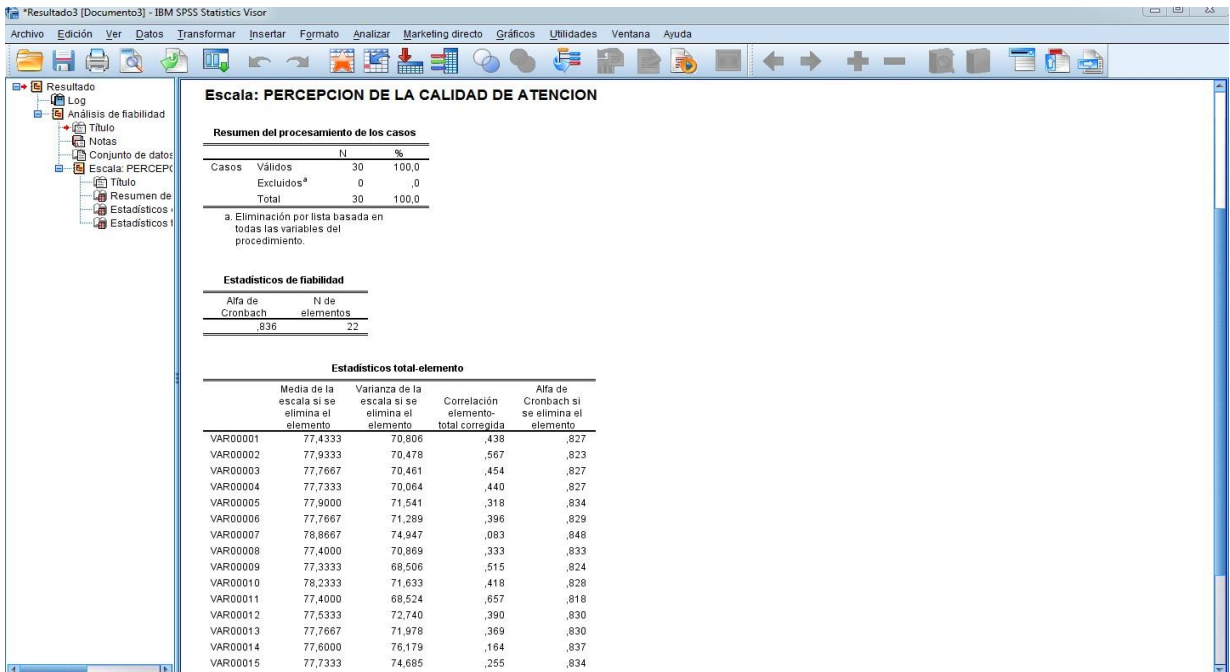
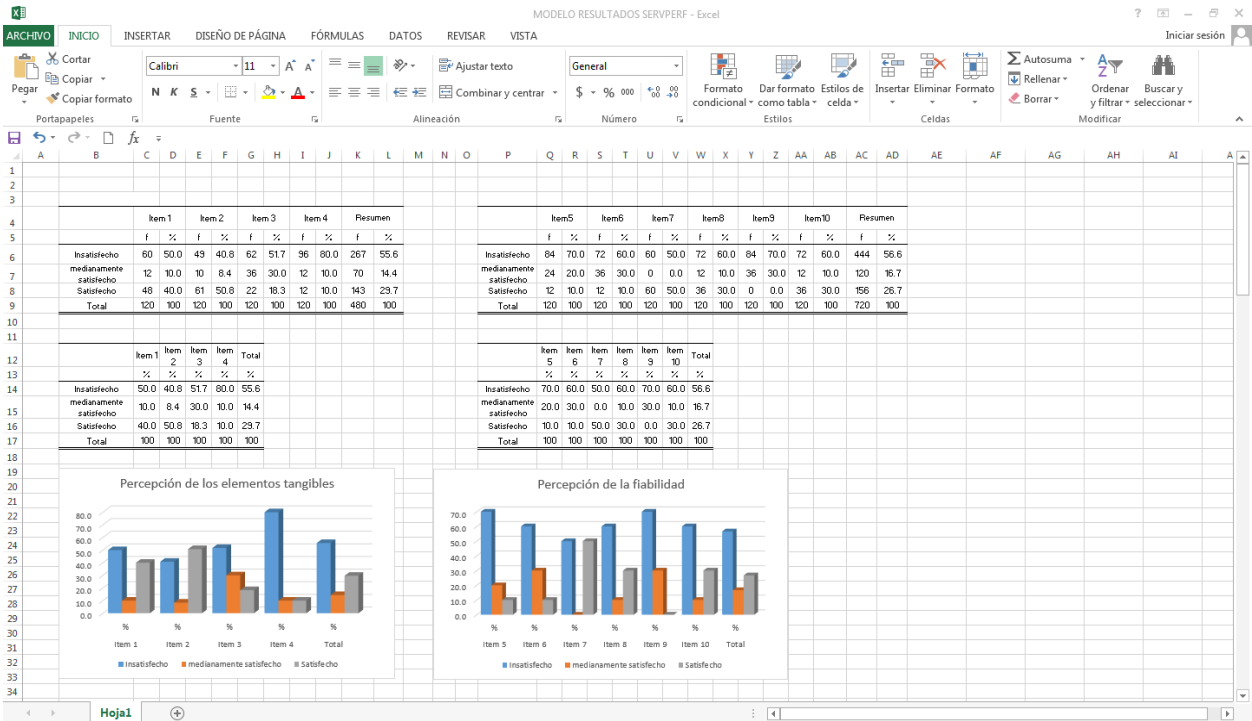
Solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades, para aplicar el instrumento de encuesta, en las Instalaciones del Módulo de Familia, ubicada en la Sede Marcos Farfán- Independencia.

Atentamente,



ESMERALDA JESUS VASQUEZ SALIS
DNI 22505509

Anexo 9: Pantallazo de los Resultados

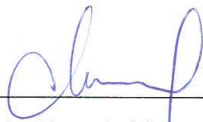


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018**” de la estudiante **Esmeralda Jesús Vásquez Salís**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018



Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VÁSQUEZ SAUÉS, ESMERALDA JESÚS

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL MÓDULO DE
FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE LIMA NOROCCIDENTE, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 31 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VASQUEZ SALAS, ESMERALDA JESUS

D.N.I. : 22505509

Domicilio : AV. LOS FAISANES MZ. G - L. 16 CHORRILLOS

Teléfono : Fijo : Móvil : 962977333

E-mail : esjevaca@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VASQUEZ SALAS, ESMERALDA JESUS

Título de la tesis:

CAIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL
MÓDULO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE LIMA NOROCC. 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 19/12/2018