



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE  
Ayacucho 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. TINCO REMÓN, Yenifer Caroline

**ASESOR:**

Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS

**SECCIÓN:**

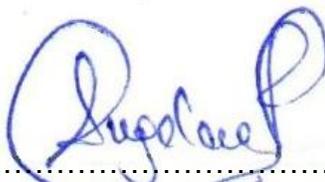
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

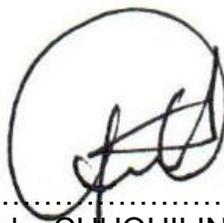
Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ-2018**

## Página del jurado



.....  
Mg. Angélica, PACHERRES RUÍZ  
Presidente



.....  
Dr. Segundo, CHUQUILIN TERÁN  
Secretario



.....  
Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS  
Vocal

A mis padres por todo el apoyo entregado en mi formación personal y profesional. Y a los docentes que han contribuido a mi empoderamiento.

Yenifer

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo Sede Ayacucho, por habernos permitido lograr nuestros objetivos profesionales.

A los docentes de la Universidad César Vallejo Sede Ayacucho, por haber compartido su vasta experiencia y conocimientos en el desarrollo de todos los cursos.

Al asesor Dr. Edwin Huaranca Rojas, por su valiosa colaboración en el desarrollo del trabajo de investigación.

Al personal que labora en el Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de Riesgo, por autorizar y permitirme el recojo de la información.

A las usuarias del Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de Riesgo, por su colaboración para el recojo de la información.

La autora

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE Ayacucho 2018”; con la finalidad de analizar cómo la percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio en el Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de Riesgo (CASE). Ayacucho 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Carátula.....	i
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3.1. La percepción de la atención .....	23
1.3.1.1. Empatía .....	25
1.3.1.2. Seguridad .....	25
1.3.1.3. Responsabilidad.....	26
1.3.2. La calidad del servicio.....	27
1.3.2.1. Satisfacción .....	28
1.3.2.2. Experiencia.....	29
1.3.2.3. Expectativa.....	29
1.4. Formulación del problema.....	30
1.4.1. Problema general .....	30
1.4.2. Problemas específicos .....	30

1.5.	Justificación del estudio .....	30
1.6.	Hipótesis .....	31
1.6.1.	Hipótesis general.....	31
1.6.2.	Hipótesis específicas .....	32
1.7.	Objetivos .....	32
1.7.1.	Objetivo general .....	32
1.7.2.	Objetivos específicos.....	32
II.	MÉTODO.....	33
2.1.	Diseño de investigación .....	33
2.2.	Variables, operacionalización.....	33
2.2.1.	Identificación de variables .....	33
2.2.2.	Operacionalización de variables.....	35
2.3.	Población y muestra.....	36
2.3.1.	Población .....	36
2.3.2.	Muestra .....	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	38
2.4.1.	Técnica .....	38
2.4.2.	Instrumento .....	38
2.4.3.	Validez .....	41
2.4.4.	Confiabilidad .....	41
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	41
2.6.	Aspectos éticos .....	42
III.	RESULTADOS .....	43
3.1.	A nivel descriptivo .....	43
3.2.	A nivel inferencial .....	56

3.2.1.	Comprobación de hipótesis .....	57
3.2.1.1.	Para la hipótesis general .....	57
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 1 .....	59
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 2 .....	61
3.2.1.4.	Para la hipótesis específica 3 .....	63
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	65
	CONCLUSIONES.....	69
	SUGERENCIAS .....	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
	ANEXOS .....	76

## RESUMEN

Se realiza el presente estudio en el CASE – Ayacucho a raíz de la problemática que atraviesa la gestión pública, debido a la poca efectividad y resultados de las instituciones que luchan contra la violencia familiar y sexual en la región. Esta institución tiene poco más de un año de su constitución, integra cinco instituciones como la DEMUNA, Comisaria de la Familia, CEM, Juzgado y Fiscalía de la familia; las que a raíz del estudio se determina que no trabajan articuladamente, no tiene una ruta de atención para los diversos casos que se presentan, a pesar de encontrarse en un solo local no coordinan sus acciones; por lo que el objetivo de investigación fue determinar cómo la percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha elaborado la presente tesis con la finalidad de optimizar esta institución. El enfoque de investigación empleado corresponde al cuantitativo. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional. La población es no paramétrica y estuvo conformada por 200 usuarias que acuden al centro de estudio. La muestra consideró al 30% de la población en forma aleatoria, lo cual constituye 60 unidades de estudio. La técnica y el instrumento empleados para el recojo de información ha sido la encuesta y el cuestionario respectivamente. El procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los resultados demandó la elaboración de tablas estadísticas. Los resultados afirman que, el 43,3% (29) de las usuarias considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la calidad del servicio es excelente. Las conclusiones registran que, la percepción de la atención se relaciona con calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018, en la medida que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

**Palabras claves:**

Percepción de la atención, calidad del servicio.

## ABSTRACT

The present study is carried out in the CASE - Ayacucho as a result of the problems that the public management is going through, due to the ineffectiveness and results of the institutions that fight against family and sexual violence in the region. This institution has just over a year of its constitution, integrates five institutions such as DEMUNA, Curator of the Family, CEM, Family Court and Prosecutor's Office; those that as a result of the study it is determined that they do not work articulately, they do not have a route of attention for the different cases that appear, in spite of being in a single place they do not coordinate their actions; so the objective of the research was to determine how the perception of care is related to the quality of the service in CASE. Ayacucho 2018.

Taking into account the above, the present thesis has been elaborated in order to optimize this institution. The research approach used corresponds to the quantitative one. The research design used was the descriptive correlational. The population is non-parametric and consisted of 200 users who come to the study center. The sample considered 30% of the population randomly, which constitutes 60 study units. The technique and the instrument used for the collection of information has been the survey and the questionnaire respectively. The processing, presentation, analysis and interpretation of the results demanded the preparation of statistical tables. The results affirm that, 43.3% (29) of the users consider as excellent the perception of the attention and in that same percentage they think that the quality of the service is excellent. The conclusions record that, the perception of the attention is related to the quality of the service in the CASE. Ayacucho 2018, to the extent that the value of  $Tau_b = 0,637$ , which means that the relationship between the contrasted variables is directly significant; while being the  $p\_value = 0,000$  that results to be less than the significance level  $\alpha = 0.05$ , then the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a significance level of 5% and a confidence interval of 95%.

**Keywords:**

Perception of attention, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Estamos en un mundo en el que la violencia desde el origen del hombre, ha formado parte de su historia. Particularmente se ha constituido como un elemento integral, reflejado en la jerarquización del poder y en las desigualdades sociales, que a su vez constituye un obstáculo para establecer la equidad, el desarrollo y la paz.

La problemática que abordaremos en este presente trabajo de investigación está directamente relacionado con la percepción de la calidad de atención de los diversos programas y/o políticas sociales que luchan contra los tipos de violencia más frecuentes contra la mujer; es decir la familiar y sexual, la que está basada en la inequidad y en la lucha por el poder del patriarcado, por lo que las consecuencias afectan a la población, independientemente de sus características sociales, étnicas, educativas, idioma, económicas, costumbres o religiosas.

Según MIMP (2017) en sus diversos estudios demuestra que, la violencia familiar no solo genera costos sociales, pues también genera costos directos e indirectos en el crecimiento económico; donde definen los costos indirectos como las oportunidades pérdidas como resultado de estar o haber estado en una relación violenta, es decir el valor de los bienes y servicios perdidos, ingresos perdidos o dejados de percibir, empleo perdido, limitada participación en el mercado laboral, ausentismo laboral, productividad disminuida, así como también mayores costos por mortalidad y morbilidad, consumo de drogas y alcohol, sufrimiento, daño a la calidad de vida, transmisión intergeneracional de la violencia, problemas de conducta en hijos e hijas y rendimiento escolar disminuido. En cuanto a los costos directos se refiere al valor monetario que se generan al analizar los costos indirectos. Entonces la violencia familiar constituye un obstáculo para el desarrollo sostenible del país.

Es por ello que los organismos e instituciones dedicados a los derechos humanos, a la salud y al desarrollo social y económico, están tratando desde los límites de su sector, facultades y facilidades hacer frente a este problema. En ese sentido según la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que aproximadamente una tercera parte de la población femenina a nivel mundial, ha tenido en alguna etapa de su vida una relación de pareja en la cual sufrieron alguna forma de violencia psicológica, sexual o física. La violencia en cualquiera de sus formas afecta negativamente a la salud mental, física, sexual, productiva y reproductiva de las mujeres.

A nivel nacional y local igualmente se refleja la gravedad del problema de violencia, se ve a diario por los medios de comunicación casos que ahora son más visibles y abordados por diversos especialistas, pero pese a los esfuerzos de algunas organizaciones este no ha podido ser erradicado, más aun en algunos casos se refleja la impunidad, el acoso hacia la víctima, la indiferencia y la poca empatía de los operadores de justicia y de los responsables de la atención de las políticas y programas sociales. Pero esto no se refleja a nivel porcentual pues los datos señalan que la violencia en sus diversas formas disminuyen cada año o que la varianza no es significativa como lo señalan en el estudio realizado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP el año pasado, pero en este mismo estudio se enfatiza que la violencia es mayor en el área urbana que en la rural, y que en los sectores más vulnerables es menos afectada que la de los sectores con mayores oportunidades, esto debido a que los sectores de mayor pobreza no cuentan con la accesibilidad, información y capacidad de denunciar a los agresores, por lo que hasta hoy una buena parte de las víctimas continúan invisibilizadas.

Es en este contexto que la Municipalidad Provincial de Huamanga (MPH) y el Gobierno Regional de Ayacucho (GRA) deciden poner en marcha el año 2009 la construcción el Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de

Riesgo, el cual es un proyecto piloto a nivel nacional, junto con el de Lima y Callao, del que se evaluará los resultados a fin de repetirlo en otras regiones del país. En este centro se integraran y funcionan las diferentes instituciones ligadas a la lucha contra la violencia familiar, entre ellas el CEM (Centro Emergencia Mujer - MIMP), Comisaria de la Familia (Policía Nacional del Perú), DEMUNA (MPH), Juzgado de Familia y Fiscalía de Familia (MINJUS); lo cual facilita el servicio a los usuarios pues constituye un centro de recuperación para víctimas y victimarios, estos últimos con la finalidad de su reinserción y reconciliación social.

Ahora bien el CASE tiene poco tiempo en funcionamiento, debido a aspectos de coyuntura política y problemas en la construcción de la infraestructura, es así que recién se inaugura en abril del 2017, entonces la investigación analizara cual es la percepción que tiene las usuarias con respecto a la calidad de servicio que se les viene brindando, lo que es de suma importancia para la Gestión Pública, pues se determina la eficiencia, eficacia y efectividad de las instituciones, y que mejor fuente de evaluación que la apreciación de los destinatarios del servicio. Debido a factores de tiempo y recurso la unidad de análisis solo serán las mujeres que acceden al centro.

Respaldan esta investigación los diferentes tratados, normas, leyes y demás documentos referentes; detallados a continuación:

**a) Tratados internacionales**

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979) Aprobada por Resolución Legislativa N° 23432 de 04 de junio de 1982.
- La Convención Americana sobre Derechos Humanos (también llamada Pacto de San José de Costa Rica), (1978)
- Recomendación General N° 19, del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer - CEDAW, acerca de la Violencia contra la Mujer (1992).

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Ratificada el 2 de abril de 1996 (Convención de Belem Do Pará 1994).

**b) Normas nacionales:**

- Constitución política del Perú -1993. (Art.2)
- Constitución política del Perú – 1993. (Art. 191)
- Constitución política del Perú – 1993. (Art. 10).Derecho a la Seguridad Social. El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y para la elevación de su calidad de vida.
  - El Acuerdo Nacional (7º Política)
  - Ley de Igualdad de oportunidades entre mujeres y Hombres (Ley 28983)
  - Decreto Supremo 027-2007-PCM
  - El Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017 – PLANIG (Obj. Estratégico 6)
  - Políticas nacionales de obligatorio cumplimiento (2007) DS 027-2007-PCM.
  - Ley N° 26260 - Ley de protección Frente a la Violencia Familiar (1993), establece la política del Estado y la sociedad frente a la violencia familiar. Según lo previsto en el Decreto Supremo N° 006-97-JUS, se promulgó el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección Familiar, incluyendo así sus modificaciones y su respectivo Reglamento D.S. N° 10-2003-MIMDES.Se dictan medidas de protección, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260, sus modificatorias y Reglamento. Entre las más usuales se encuentra la del retiro temporal del hogar.
  - Ley 27942 de prevención y sanción del Hostigamiento Sexual (2003), la misma que tiene por objeto prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación

- Ley 28950 de Trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes (2007)
- Ley 29819 de Femicidio que modificó el artículo 107 del Código Penal (2011).
- Ley N° 30314: Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual para espacios públicos.
- LEY 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Ley 29792. Ley de creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Artículo 22, garantiza y promueve la atención de calidad a la población objetivo del sector
- Ley Orgánica 27779, mediante la cual se modifica la organización del Consejo de Ministros del Perú al transformarse en el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES). Desde el 2012, se convirtió en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867, modificada por las leyes N°s 27902, 28013, 28926, 28961, 28968 y 29053, los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia con jurisdicción en la Región Ayacucho.
- Ley N° 29812, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2012.
- LEY N° 28236. Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar (Publicado 29-05-04).

**c) Otros documentos**

- Resolución Ejecutiva Regional N° 0762-2013-GRA/PRES
- Resolución Ejecutiva Regional N° 0735-2016-GRA/GR
- Código SNIP del Proyecto de Inversión Pública: 118627

**1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional:

Gonzales Arias (2014) En su tesis para obtener el grado de doctora titulado: La violencia contra las mujeres: análisis de las políticas públicas españolas desde las perspectiva de género España, donde realiza una investigación que hace referencia a como se manifiesta el problema de violencia, violencia contra la mujer y principalmente como perciben la atención las usuarias de las políticas públicas contra la violencia de género, además del nivel de impacto que tienen estas políticas y analiza sus principales falencias, debilidades, costos y concluye en propuesta de solución. La autora trabajo sobre la comparación de datos estadísticos en líneas de tiempo que fueron tomados 5 y/o 6 años antes; del cual resulta que, desde la perspectiva de las usuarias no hubo un cambio significativo a raíz de las intervenciones el gobierno español en la lucha contra la violencia.

Rojas Pinto (2015) En su tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas titulado: Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social, realizado en Santiago de Chile-Chile; el tipo de investigación es cuantitativa, la encuesta como instrumento de recolección de datos a 340 usuarios en su mayoría mujeres y en menor proporción varones. La investigación fue realizada en el centro de trabajo del autor, el municipio de Lo Prado específicamente el área social, empleo el modelo de ecuaciones estructurales y la técnica de regresión de mínimos cuadrados parciales, con la que busco medir la relación entre el nivel de satisfacción y el bienestar de los usuarios que acudían a los servicios del municipio, concluyendo en que el usuario no se sentía satisfecho y el nivel de bienestar era minino. Propone entonces la implementación de una plataforma web de todos los servicios para el acceso eficaz y efectivo, el cual incluye un buzón de sugerencia donde el usuario puede emitir su opinión para mejorar la atención en el municipio, ya que el nuevo enfoque para la gestión pública propone la primacía de la opinión del usuario para mejorar la calidad de la atención.

Pérez Aguilar (2010) en la tesis: La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, un compromiso interinstitucional en la ciudad de Bogotá D.C.; con la cual obtuvo el grado de magíster en Política Social. Empleo la metodología de la investigación cualitativa; el tipo de instrumento es la entrevista, la semi estructurada y la entrevista de profundidad, la cual aplico a los funcionarios que trabajan en instituciones que luchan contra la violencia familiar y sexual en el distrito y a las usuarias o víctimas de violencia familiar y sexual. Este trabajo se organiza y analiza cuatro categorías, la primera es el análisis de las políticas y normas vigentes contra la violencia familiar y sexual, la segunda en los procesos de atención o la atención que se les da a las víctimas en las instituciones, tercero son los factores que influyen en la atención a las víctimas, y por último el cuarto es la percepción de las víctimas con respecto a la atención que se les brinda.

La investigación concluye en qué; en el distrito de Bogotá hay un reconocimiento de las autoridades que la violencia familia y sexual constituyen un problema serio en su jurisdicción, existen políticas y normas que buscan la eliminación de dicho problema pero que no generan impacto debido a la pluralidad cultural y se debe contextualizar, los funcionarios están realizando un esfuerzo para aplicar las políticas y normar de forma correcta pero que esta no es suficiente y se debe mejorar, la atención que vienen impartiendo todavía se puede mejorar con la permanente capacitación de los funcionarios y la voluntad política y administrativa, las victimas en su mayoría perciben aun un bajo nivel en la atención puesto que sus casos son complejos y requieren de estrategias sostenibles pero si aprecian el esfuerzo de los funcionarios por el apoyo que se les está brindando.

A nivel nacional:

Ambrosio Mantari & Vilca Renojo, (2009) Desarrollaron un estudio para optar el Grado de Magister en Gerencia Social titulado: Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de

los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica. Trabajo de investigación que empleo el método cualitativo, para lo cual tomaron como unidad de análisis a 21 mujeres que sufren violencia familiar (usuarias), 05 operadores de justicia entre ellos; 01 Fiscal del Ministerio Público, 03 miembros de la Policía Nacional del Perú y 01 Juez del Poder Judicial. La investigación culmina con la conclusión de que la calidad de atención no es la adecuada, y además no realizan la atención de los casos en las condiciones adecuadas; por lo que ven por conveniente reorganizar el servicio de atención con profesionales capacitados y mejorar significativamente las condiciones de logística e infraestructura.

Redhead García (2015) Desarrollo la investigación para obtener el grado de magister en Gerencia de Servicios de Salud titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Empleo el método cuantitativo y el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para desarrollar la investigación tuvo como muestra poblacional a 317 usuarios del centro de salud. Concluye con su investigación que; existe una correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, también que el usuario o cliente calificaba el servicio y la satisfacción como regular. Además la autora sugiere realizar investigaciones periódicas y aplicar encuestas a los usuarios con respecto a su percepción de la atención, así se mejora la calidad de la atención y la satisfacción el usuario se aumentara.

Justo Eriquito (2017) en su tesis para obtener el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, la cual lleva por título: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015; para el cual empleo el tipo de alcance descriptivo – correlacional; diseño no experimental – transversal; empleo la técnica de la encuesta, dentro de la cual considero dos modelos, el primero Litwing y Stringer para los trabajadores de Corte Superior y

la segunda el modelo Servqual para medir la satisfacción de los usuarios; el instrumento fue el cuestionario. La muestra de su estudio estuvo conformada por doce trabajadores y cincuenta usuarios, de los cuales resulto que entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, la correlación es de 0.63 según Pearson lo cual significa que hay una dependencia entre ambas; en cuanto al clima organizacional es positivo, y la satisfacción de los usuarios también es positiva. El autor realiza recomendaciones de acuerdo a los resultados, entre ellas que se continúe con un adecuado clima organizacional lo cual a su vez incrementa la buena imagen institucional y la satisfacción de los usuarios, que el personal se capacite constantemente y así pueda brindar un servicio de calidad, y finalmente que se continúen con investigaciones similares en la Corte superior de Puno

A nivel de la región Ayacucho:

Zafra Córdova (2015) En su Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social titulada: Los Centros Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre – Ayacucho, el tipo de investigación es cualitativa, el instrumento empleado es la entrevista semi estructurada. En el estudio se analiza el la calidad de atención de los Centro Emergencia Mujer, que es una política implementada para la lucha contra la violencia familiar y de género, pese a ser 226 centros a nivel nacional no han podido ampliar su cantidad de usuarias, este es el caso de la provincia de Sucre donde las usuarias manifiestan una disconformidad con la atención, ya que perciben que al ser concebido su funcionamiento en el ámbito urbano este no se ha adaptado al rural. Este estudio muestra las pros, contras vacíos, diferencias y dificultades que se manifiestan entre las expectativas y el servicio hacia una población rural, y la metodología de intervención implementada por los Centros Emergencia Mujer desde una perspectiva urbana, lo cual da como resultado su poca efectividad.

Alarcón Vila (2013) en su tesis: Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013, para obtener el grado de maestro en Gerencia en Servicios de Salud; de tipo explicativo-correlacional, empleo la técnica de la encuesta (SERVQUAL) y el instrumento del cuestionario. Los resultados del estudio fueron que no existe correlación de los factores socio-demográficos (grado de instrucción, lugar de procedencia, edad e idioma) y la calidad de atención percibida, pues la prueba arrojó el resultado de  $p > 0.05$ ; pero si hay una relación entre los factores organizacionales (horario de atención, tiempo de espera, tiempo de atención) y la calidad de atención, pues el resultado fue  $p < 0.05$ . Además se concluye que las usuarias estaban medianamente satisfechas con la calidad de la atención, por lo que el autor recomienda implementar módulos de información, aumentar personal para la atención en los consultorios y para la generación de cupos o citas, tomar en cuenta los factores socio-demográficos de las usuarias al momento de la atención.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. La percepción de la atención**

Según el Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García” (2010) La percepción del usuario se define como el nivel de empatía, seguridad y responsabilidad que deben proyectar las instituciones a los usuarios.

La medición de la percepción de la atención actualmente, es una de las más eficaces formas de evaluar el servicio que brinda una institución, ya que se obtiene de primera fuente la apreciación del trabajo realizado, lo cual conlleva a mejorar la calidad del servicio impartido.

Según Fernández (2015) la percepción de la atención se define como un proceso, a través del cual el usuario selecciona, organiza e interpreta estímulos y forma una imagen significativa y coherente del entorno y/o de la atención.

Acota demás que dos personas pueden estar expuestas a un mismo estímulo, en este caso la atención, pero la evaluación no será la misma, ya que es un proceso altamente singular, que está basado en la necesidad, en los valores, y las expectativas de cada usuaria.

Para Chiavenato (2009) la percepción de la atención es un proceso dinámico mediante el cual las usuarias organizan e interpretan sus emociones, sentimientos, opiniones o impresiones sensoriales para dar un significado a lo experimentado en la atención. En resumen es la finalidad de percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones, por ello diremos que cada persona tiene una interpretación o visión del mundo diferente a la otra.

Alarcón Vila (2013) define la percepción de la atención como un juicio que realiza la usuaria, esta idea nace a raíz del resultado entre las expectativas que se tienen de un servicio y cómo perciben la actuación de los trabajadores de la entidad prestadora de servicio. Agrega también que la percepción es subjetiva y diferencial, pues lo que para una usuaria le puede parecer bueno para otra no o para una mala y para la otra no.

Schiffman – Kanuk (2010), la percepción de la atención es un proceso en donde el individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos, para formarse una idea significativa y coherente de lo experimentado, constituyéndose como un fenómeno altamente subjetivo y singular en la medida que depende de cada usuaria y sus características.

Para Bravo Tapia (2011) es muy importante que se conozca la percepción que tienen las usuarias de la atención, pues se identifican sus cualidades, gustos, preferencias y necesidades. La percepción se forma a raíz de una experiencia, y depende directamente de; las necesidades y deseos, las expectativas, el estilo o forma de enfrentarse al ambiente, la educación dentro del hogar, el nivel escolar o la formación académica. También hace mención de la percepción y su

relación con el espacio y tiempo, ya que puede variar dependiendo del país y del año o periodo.

En resumen la percepción de la atención es la forma más efectiva de evaluar los servicios que se brindan, es un proceso en el que la usuaria selecciona, organiza e interpreta los estímulos. Por lo que es importante que se practique la empatía, seguridad y responsabilidad de los trabajadores. La construcción de la perspectiva depende de las características personales de la usuaria; tales como: la edad, grado de instrucción, valores, ideología, religión, idioma, etc. Además de factores externos del entorno como el espacio, tiempo, periodo, tendencias, circunstancias, entre otras.

#### **1.3.1.1. Empatía**

La empatía según Redhead García (2013) es la amabilidad, educación, cortesía, consideraciones y el respeto del personal que labora en la institución. Además de ser la capacidad de mimetizarnos en forma objetiva con el usuario, para que este se sienta a gusto y comprendido.

La empatía para Duque Oliva (2005) implica la disposición de la institución, centro de atención o empresa hacia los usuarios, a través de la atención personalizada, el cuidado, el compromiso, la seguridad y la cortesía; siendo también de mucha importancia el conocimiento de las necesidades, las características y requerimientos que presenten los usuarios.

Podemos entonces decir que la empatía se puede manifestar en dos niveles, a nivel de institución que involucra la garantía de brindar servicios de calidad, fácil acceso, adecuada infraestructura; y también a nivel del personal que labora, los que deben manifestar o reflejar la amabilidad, cortesía, educación, disponibilidad, cuidado, compromiso, seguridad, etc. Con lo que la institución garantiza un servicio de calidad y el bienestar.

#### **1.3.1.2. Seguridad**

Según Redhead García (2013) la seguridad se manifiesta con los conocimientos y atención que manifiesta el personal que labora y está en contacto con el usuario. Además de las habilidades para inspirar credibilidad y confianza al usuario.

Para Duque Oliva (2005) la seguridad es la sensación que tiene el cliente cuando se resuelven sus problemas o tiene la confianza de que se resolverán de la mejor forma. La seguridad implica entonces la credibilidad, conocimiento, formalidad, amabilidad, confianza, honestidad e integridad que procuran los servidores para la satisfacción y bienestar de las usuarias.

La seguridad es importante en una institución tanto pública y privado, porque implica la confiabilidad y credibilidad que tiene el usuario, es así que se demuestra una gran capacidad resolutive, formalidad, profesionalismo, garantía; es decir, que mientras mayor seguridad se demuestre en la atención mejor valoración e imagen se tendrá de la institución y los servicios que brindan.

### **1.3.1.3. Responsabilidad**

Para Sánchez Rodríguez (2016) es la disponibilidad para ayudar a los usuarios y para brindar un servicio con celeridad. Además también es el conocimiento y la cortesía de los trabajadores de la institución, y su habilidad para inspirar garantía y confianza.

Duque Oliva (2005) refiere que la responsabilidad es la sumatoria entre la buena atención del personal, el conocimiento y la capacitación personal, la seguridad en la atención, la habilidad de inspirar confianza y credibilidad, el profesionalismo. Todas estas caracterizas harán que la atención que se brinda sea percibida por el usuario o la usuaria como responsable con el bienestar e integridad, aumentando así la aceptación y la satisfacción.

Entonces podemos decir que la responsabilidad es un eje primordial para garantizar una buena atención, la cual será percibida por las usuarias cuando el

personal que labora muestre disponibilidad, rapidez, capacidad, preocupación. Todo ello con el único fin de servir y generar bienestar en las usuarias.

### **1.3.2. La calidad del servicio**

Según estudios del Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García” (2010) La calidad del servicio es el nivel de satisfacción, experiencia y expectativa de los servicios que brinda una institución o centro de atención. En la actualidad estos términos son empleados tanto en la gestión como en la administración de organizaciones, entidades, empresas, instituciones privadas y públicas; para optimizar la prestación de servicios y/o bienes. Entonces se puede decir que la calidad de servicio es la satisfacción de total o cercana de las expectativas de un usuario.

Para Redhead García (2013) la calidad del servicio es la aptitud para el uso, y se refleja en el nivel de satisfacción del usuario, pues se muestra conforme con el uso, el propósito o con los requisitos. Lo define también como la prestación de un servicio que no tiene defectos, con capacidad para dejar satisfechas las expectativas del usuario, cumpliendo o superando las mismas, lo que va ser valorado positivamente.

Para Deming (1989) es sinónimo de satisfacción de los usuarios con lo que respecta a un objeto fabricado o servicio brindado y también juicio emitido, el cual será a través de una apreciación completamente positiva o en su defecto negativa.

Cerezo (1996) define la calidad de servicio como el acortamiento de la distancia entre las expectativas que tiene el usuario con respecto al servicio que le brindaron y es en conclusión la percepción de éste tras su uso.

Para Horovitz (1991) la calidad de servicio, parte de los principios que se deben prestar, y son que el usuario es la autoridad para juzgar el servicio, es el usuario quien define las metas para mejorar el servicio, es primordial que se

constituyan objetivos para mejorar la atención, se debe procurar cumplir con las expectativas del usuario, para mejorar el servicio y este sea de calidad es necesario el compromiso de los servidores para disminuir los defectos y estar en constante mejoría.

Según Imperatori (1969) la calidad del servicio es lo que busca el usuario, lo que necesita o demande. Es un concepto que constantemente busca la excelencia. La calidad de servicio puede ser concebida diferente para cada usuario y para el mismo usuario varía de acuerdo a los diferentes momentos en el que requiere del servicio.

Para Pisco & Biscaia (2001) define la calidad como un conjunto actividades planeadas, que buscan el cumplimiento de objetivos claros y que puedan ser evaluados de acuerdo al desempeño, el cual cubre con todos los niveles de atención, teniendo en cuenta la mejora continua para obtener la mayor satisfacción de los usuarios.

La calidad del servicio es el nivel de satisfacción, experiencia y expectativa. La institución debe entonces procurar la búsqueda de la excelencia en los servicios que brinda, ya que el juicio que brinde sobre las aptitudes de servir debe ser positiva, siendo sinónimo de satisfacción y bienestar

#### **1.3.2.1. Satisfacción**

Según Redhead García (2013) Define la satisfacción como una respuesta emocional del usuario con respecto a la atención recibida, recalcan además que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad del servicio. Entonces podemos concluir que la satisfacción del usuario se entiende como uno de los atributos de la calidad.

Según Rojas Pinto (2015) la satisfacción es una percepción que se construye el usuario a medida que este satisface sus necesidades, deseos y metas están siendo o han sido cubiertas; lo que se manifiesta en el nivel de

bienestar de la persona a partir de la experiencia vivida en el servicio al cual recurrió o recurre.

La satisfacción en términos de calidad de servicio es sinónimo de bienestar del usuario, la que se manifiesta con una respuesta emocional de confianza y cumplimiento de los deseos, metas, ideas, necesidades de manera adecuada.

### **1.3.2.2. Experiencia**

Según Scielo (2007) la experiencia es el elemento o proceso que la usuaria atraviesa, de forma que ella misma consiente el conjunto de condiciones o de posibilidad para el inicio de un contacto con un escenario que desconoce. Entonces la experiencia es el conocimiento y habilidad para realizar algo, y producto de esa experiencia se adquiere conocimiento de lo realizado, sentido, sufrido o vivido, en una o más oportunidades.

Para Bravo Tapia (2011) la experiencia es un proceso de selección y elaboración de una idea, que es reconocida como una cualidad innata de las personas para la construcción de información o atribución de características a elementos, cosas, eventos, situaciones, personas entre otras; de acuerdo a los referentes culturales e ideológicos, lo cual genera una apreciación de la realidad vivida.

La experiencia es el juicio producto del contacto o interrelación con la institución; de la cual antes solo se tenían conjeturas, la información construida depende también de los caracteres personales y factores externos presentes al momento de la actividad vivencial.

### **1.3.2.3. Expectativa**

Según CONCERTODEFINICION.DE (2016) la expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no. Las usuarias con respecto a la

expectativa de la atención que se recibirá en la institución, tienen una idea tentativa del servicio que van a recibir, en general esta es incierta si es la primera atención, en caso de ser recurrente la expectativa puede o no variar.

Para Duque Oliva (2005) las expectativas son ideales de los modos de actitud o comportamiento; y que bajo esto, se tiene una referencia para juzgar y evaluar el desempeño del personal que brinda la atención, también señala que al variar las expectativas de acuerdo a un factor subjetivo estas no determinan completamente el nivel de calidad en la atención, pero que si define la percepción que tendrá el usuario.

La expectativa son suposiciones, conjeturas, ideas, pensamientos de la forma en cómo serán tratadas o tendidas dentro la institución; y dependiendo de una satisfacción o no evalúan y juzgan el servicio y al personal; es una dimensión que varía tomando en cuenta factores subjetivos.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿En qué medida la percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿En qué medida la percepción de la atención se relaciona con la satisfacción en el CASE Ayacucho en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018?

¿Cómo la percepción de la atención se relaciona con las expectativas con el CASE Ayacucho en el año 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La **conveniencia** de la investigación es por dar a conocer que calidad de atención y servicio se le está brindando a las víctimas de violencia familiar y sexual, desde su propia perspectiva, lo que en algunas genera inconformidad, insatisfacción y en muchos casos la sensación de impunidad en otras no; lo cual también nos dará una idea de cómo repercuten las políticas sociales en esta materia en el desarrollo personal y familiar de las usuarias y de la comunidad en general ya que se genera un coste social y económico.

La **relevancia social** de la investigación es beneficiar a la población objetivo del CASE Ayacucho a través de las conclusiones obtenidas, las que deben procurar la implementación de estrategias para mejorar la calidad de atención y servicio que brindan, para que así la población perciba la experiencia como una contribución a su bienestar.

Las **implicancias prácticas** del estudio consideran que contribuirá a conocer cuál es la percepción de la atención, lo cual permitirá la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio, a partir de la idea certera de como se viene dando este fenómeno o problema, y partiendo de las conclusiones, se recomendaran estrategias de trabajo que garanticen la mejorar de la prestación de servicios de calidad hacia las usuarias.

El **valor teórico** de la investigación se establece con la posibilidad de ampliar el cuerpo de conocimiento sobre las variables percepción de la atención y la calidad de servicio, puesto que el área de estudio de nuestra investigación presenta características particulares que en cierta medida diferencian la forma en cómo se comportan estas variables en un área determinada o específica.

La **utilidad metodológica** se consolida a través de la validación de los instrumentos, por lo que estos se pueden emplear en otras investigaciones.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis general

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida la percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la percepción de la atención y la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018

Determinar la relación entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018

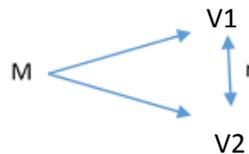
Determinar la relación entre la percepción de la atención y la expectativa con el CASE Ayacucho en el año 2018

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Según Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (1997) es todo aquello que debe realizar el investigador para lograr los objetivos de su estudio, responder las incógnitas que se ha trazado y analizar la certeza o no de las hipótesis planteadas en el contexto definido para el estudio. Entonces si el diseño de nuestra investigación está correctamente planteado, el producto final (sus resultados) tendrá mayor probabilidad de ser válida.

En cuanto al caso del presente estudio se ha empleado el diseño descriptivo correlacional, pues el objetivo es analizar la relación existente entre las dos variables, tal como se establece en el siguiente esquema:



En donde:

M: muestra de estudio.

V1 (variable 1) = Percepción de la atención

V2 (variable 2) = Calidad del servicio

r = Relación de las variables de estudio o rango de correlación y la intensidad de las variables.

### 2.2. Variables, operacionalización

#### 2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Percepción de la atención

Variable 2: Calidad del servicio

### 2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la atención	Es el nivel de empatía, seguridad y responsabilidad que deben proyectar las instituciones a los usuarios. (Hospital Universitario del Valle, 2010))	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario	Empatía	Cuidado Individualización Respeto	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Seguridad	Credibilidad Integridad Honestidad	
			Responsabilidad	Información Celeridad Confidencialidad Confiabilidad	
Calidad del servicio	Es el nivel de satisfacción, experiencia y expectativa de los servicios que brinda una institución o centro de atención (Hospital Universitario del Valle, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario	Satisfacción	Optimización Accesibilidad Compensación	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Experiencia	Vivencia Receptividad Conciencia	
			Expectativa	Proyección Probabilidad Perspectiva	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Para Mendoza Pérez (2010) la población está constituido por un conjunto de individuos o agregados, es decir una población es un conjunto de seres vivos que cohabitan en un determina área geografía, y poseen características comunes; que facilitan información trascendental para realizar un estudio.

Para este caso la población se ha distribuido como se describe a continuación:

Tabla 1

Población de estudio conformada por usuarias que acuden al CASE-Ayacucho, 2018.

Condición	fi	f%
Usuarias del distrito de Ayacucho	74	37
Usuarias del distrito de Jesús Nazareno	46	23
Usuarias del distrito de San Juan Bautista	49	24,5
Usuarias del distrito de Andrés Avelino Cáceres	31	15,5
Total	200	100

**Nota:** n=200; registro de atenciones

### 2.3.2. Muestra

Para Bernal Torres (2010), es una parte representativa de la población de estudio, que tiene las mismas particularidades y peculiaridades que esta, de la que se recoge la información que será procesada o analizada a razón de las variables de estudio.

Para el presente estudio se tomó como muestra poblacional el 30% por conveniencia del total de la población usuaria de los servicios del CASE.

Tabla 2

Muestra de estudio conformado por las usuarias de CASE, 2018

Condición	fi	f%
Usuarias del distrito de Ayacucho	22	37
Usuarias del distrito de Jesús Nazareno	14	23
Usuarias del distrito de San Juan Bautista	15	25
Usuarias del distrito de Andrés Avelino Cáceres	9	15
Total	60	100.0

**Nota:** n=60; registro de atenciones

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

### 2.4.1. Técnica

La técnica posee una definición ambigua, ya que muchos autores la relacionan con la metodología de la investigación.

Según Ander-Egg (1993) La técnica no es igual al método, pues mientras el método es el camino, la técnica es el arte como vamos a recorrer ese camino, en forma consiente y propiciada por el investigador, entonces podemos decir que la técnica nos va permitir contar con las herramientas necesarias para sistematizar nuestra investigación.

### 2.4.2. Instrumento

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (1997) el instrumento de medición registra los datos observables que simbolizan efectivamente a los conceptos o variables que el investigador quiere obtener.

En cualquier investigación es indispensable aplicar una herramienta de medición de las variables implícitas en las hipótesis. El cotejo es efectivo cuando el instrumento que hemos empleado, efectivamente representa a las variables planteadas. De no ser así el cotejo es incorrecto o deficiente y por consiguiente la investigación no puede ser considerada como tal.

Para el presente caso de estudio se emplearon los siguientes instrumentos:

#### Ficha Técnica-Cuestionario Percepción de la calidad

<b>Instrumento</b>	<b><i>Cuestionario para medir Percepción de la calidad</i><sup>1</sup></b>
<b>Autores</b>	Servqual
<b>Año de edición</b>	2018
<b>País de origen</b>	Perú.

<b>Ámbito de aplicación</b>	Entidades públicas y privadas			
<b>Administración</b>	Individual			
<b>Objetivo</b>	Valorar la Percepción de la calidad			
<b>Duración</b>	30 minutos			
<b>Dimensiones</b>	Empatía Seguridad Responsabilidad			
<b>Adaptado</b>	Br. Yenifer Caroline Tinco Remón.			
<b>Campo de aplicación</b>	Trabajadores de organizaciones e instituciones asistenciales.			
<b>Validez estadística</b>	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.			
<b>Índice de confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0,946			
<b>Calificación</b>	Totalmente en desacuerdo			1 punto
	En desacuerdo			2 puntos
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo			3 puntos
	De acuerdo			4 puntos
	Totalmente de acuerdo			5 puntos
<b>Recategorización</b>	Intervalo:			
	Deficiente :	73	-	84,75 puntos
	Regular :	84,75	-	96,5 puntos
	Bueno :	96,5	-	108,25 puntos
	Excelente :	108,25	-	120 puntos

### Ficha Técnica-Cuestionario Calidad de Servicio

<b>Instrumento</b>	<i>Cuestionario para medir desarrollo de la Calidad de Servicio</i>			
<b>Autores</b>	Servqual			
<b>Año de edición</b>	2018			
<b>País de origen</b>	Perú.			
<b>Ámbito de aplicación</b>	Trabajadores de dependencias públicos y privados			
<b>Administración</b>	Individual			
<b>Objetivo</b>	Valorar la satisfacción del usuario.			
<b>Duración</b>	30 minutos			
<b>Dimensiones</b>	Satisfacción Experiencia Expectativa			
<b>Adaptado</b>	Br. Yenifer Caroline Tinco Remón.			
<b>Campo de aplicación</b>	Trabajadores de dependencias públicos y privados			
<b>Validez estadística</b>	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.2.			
<b>Índice de confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0,856			
<b>Calificación</b>	Totalmente en desacuerdo			1 punto
	En desacuerdo			2 puntos
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo			3 puntos
	De acuerdo			4 puntos
	Totalmente de acuerdo			5 puntos
<b>Recategorización</b>	Intervalo:			
	Deficiente :	72	–	80,25 puntos

	Regular	:	80,25	–	88,5	puntos
	Bueno	:	88,5	–	96,75	puntos
	Excelente	:	96,75	–	105	puntos

### 2.4.3. Validez

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (1997) es el grado en que un instrumento realmente calcula la variable que se desea medir. Entonces podemos decir que la validez de nuestros instrumentos se da al tener la certeza de que las interrogantes planteadas están midiendo lo que queremos medir, y si fuese lo contrario no sería válido y tendríamos que replantear las veces que fuese necesario, con lo cual se garantiza la objetividad de nuestro trabajo de investigación.

Al realizar el cálculo R de Pearson dio como resultado para cada uno de los ítems del cuestionario valores mayores a 0,2; con este resultado se garantiza la validez de los instrumentos.

### 2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (1997) un instrumento de medición es confiable cuando su aplicación reiterada al mismo objeto o sujeto de investigación, va a producir iguales resultados. Es decir que si aplicamos el instrumento en reiteradas oportunidades a la misma usuaria del CASE, la respuesta no debe variar, siendo así se está garantizado que la información recabada es la pertinente para nuestra investigación.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Son empleados en el procesamiento de la información, y estos fueron los métodos estadísticos, con énfasis en el análisis y la síntesis de la información, en la inducción y la deducción, lo cual nos permitió contextualizar e interpretar el fenómeno estudiado.

En cuanto al procesamiento, presentación y análisis de datos se ha diseñado tablas estadísticas, el cálculo de estadígrafos de correlación y descriptivos, mediante el software estadístico SPSS V22.

## **2.6. Aspectos éticos**

La recolección de datos e información se realizara previa presentación y autorización de la dirección del Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de Riesgo, conocido por sus siglas CASE Ayacucho. De igual modo toda la información recaba de otros autores o investigadores serán citados como corresponde, respetando así la propiedad intelectual, que es uno de los principios de la Universidad Cesar Vallejo.

Tomando en cuenta todo ello se garantiza la originalidad del presente trabajo de investigación, el cual además está bajo la inspección del software de similitud Turnitin.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados de percepción de la atención en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	0	0,0
Bueno	7	11,7
Excelente	38	63,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 3 podemos observar que el 63,3% (38) encuestadas manifiestan que la percepción de la atención es excelente; mientras que el 25,0% (15) sostienen que es deficiente; y el 11,3% que consideran que es bueno.

Como se observa la mayoría de las usuarias encuestadas considera que la percepción de la atención es excelente, debido a que los trabajadores de la institución están desempeñando adecuadamente sus funciones; pero cabe mencionar que hay un porcentaje considerable que manifiesta lo contrario, es decir que perciben la atención como deficiente.

El CASE es una institución que agrupa a cinco instituciones que brindan diferentes servicios (CEM, Comisaria de la Familia, DEMUNA, Juzgado de la familia Itinerante, Fiscalía de la familia), como se menciona en la parte introductoria. El recojo de datos se realizó a la salida de las usuarias de cada servicio, por lo que los resultados son en forma general, pues se observó que hay un buen porcentaje de las que manifestaron haber percibido una deficiente atención en los servicios de los operadores de justicia, es decir el Juzgado de

familia Itinerante, fiscalía de la familia y la comisaria; que son a su vez los menos recurrentes.

Por lo que los trabajadores del CASE deben tomar en cuenta las observaciones que son realizadas por las usuarias de los servicios decisores de justicia. Para ello trabajar articulada y organizadamente; contar con un plan de ruta de atención; capacitación constante a los trabajadores; realizar campañas de difusión e información a la población en general sobre los servicios que se brindan; incrementar el record de usuarias que actualmente es reducido tomando en cuenta las cifras de incidencia de violencia en la región; contar con personal exclusivo para la traducción e interpretación del idioma quechua; celeridad en la atención de los casos; fortalecer la empatía de los trabajadores.

Tabla 4

Resultados de calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	15,0
Regular	6	10,0
Bueno	16	26,7
Excelente	29	48,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 4 nos permite observar que el 48,3% (29) de las encuestadas consideran que la calidad del servicio es excelente; el 26,7% (16) manifiesta que es bueno; el 15% (9) que es deficiente; mientras que el 10,0% (6) sostienen que es regular.

Esta tabla nos ilustra que la mayoría de usuarias considera que la calidad de servicio es excelente, entonces podemos deducir que un grupo considerable de las encuestadas tienen un alto nivel de aceptación con el servicio que se les está brindando, es un porcentaje menor el que considera que la calidad de atención es deficiente.

Como se manifiesta en la descripción de la tabla anterior se debe tomar en cuenta que este resultado debe tener en cuenta las observaciones mencionadas. Es necesario por ello que el personal que labora en el CASE, periódicamente realice investigaciones o estudios para medir la calidad del servicio que están brindando, y para ello tomar en cuenta la opinión de las primeras fuentes, es decir de las usuarias.

El CASE trabaja con una población altamente vulnerable, víctimas de violencia familiar y sexual, por ello es importante que la mejora en la calidad del servicio sea una constante para erradicar la violencia hacia las mujeres, fenómeno que actualmente ya ha cobrado la vida de más de 100 mujeres en lo

que va del año según (El Comercio, 2018), además se debe tomar en cuenta el costo económico y social que genera este fenómeno, ya que detiene el desarrollo y afecta directamente a las condiciones de vida de las víctimas y su entorno.

Tabla 5

Resultados de empatía en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	20,0
Regular	7	11,7
Bueno	6	10,0
Excelente	35	58,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 5 nos permite observar que el 58,3% (35) encuestadas consideran que la empatía es excelente; el 20,0% (12) sostienen que es deficiente; el 11,7% manifiesta que es regular; mientras que el 10,0% dice que es bueno.

Se puede deducir entonces que la mayoría de usuarias considera que la empatía por parte de los trabajadores del CASE es excelente y bueno, es decir que las usuarias perciben que los trabajadores del CASE las atienden con cortesía, de forma educada, respetuosa, amable y tiene consideraciones con ellas, y en algunos casos hasta se ponen en su lugar.

Pero en contraposición un grupo minoritario manifiesta que es deficiente, es decir que los trabajadores no muestran una conducta empática, no perciben la disposición, compromiso, cuidado, o no se sienten seguros para expresarse con libertad, y creen que pueden o están siendo juzgados o comparados.

Es importante entonces que los trabajadores de la institución muestren y sean empáticos ante las usuarias, así no solo se apoya y respalda a la víctima sino también se agiliza la toma de decisiones y la resolución del caso o problema por la cual está atravesando o siendo víctima. Además es primordial respetar las características personales, es decir respetar el idioma, creencias, valores, ideologías, sentimientos, etc.

Tabla 6

Resultados de seguridad en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	15,0
Regular	13	21,7
Bueno	12	20,0
Excelente	26	43,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 6 se observa que el 43,3% (26) encuestadas considera que la seguridad es excelente; el 21,7% (12) manifiesta que es regular, el 20,0% (12) declara que es bueno; mientras que el 15,0% (9) sostienen que es deficiente.

La mayoría de las usuarias manifestaron que el CASE es una institución segura, es decir que creen que sus casos serán o están siendo resueltos a su favor o que les beneficiara, están seguros también que el personal que labora está capacitado para atender sus casos, los trabajadores tiene un trato cortés y amable con ellas lo cual les genera confianza, consideran también que son íntegros y tienen una conducta correcta cuando las atienden.

Pero también podemos observar que hay usuarias que manifestaron que la institución no es segura, ya sea porque creen que el personal no está capacitado, no les generan confianza, no sienten que los trabajadores sean sinceros ni honestos.

La seguridad que debe generar una institución es muy importante ya que denota la capacidad de sus trabajadores, y la confianza que tienen las usuarias con respecto a la misma. Por ello es importante que esta característica sea fortalecida y constituya un principio, para que así el CASE cumpla con su papel de luchar y erradicar la violencia familiar y sexual en la región, y posteriormente a nivel nacional se instauren en cada región como una necesidad.

Tabla 7

Resultados de responsabilidad en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	20,0
Regular	6	10,0
Bueno	3	5,0
Excelente	39	65,0
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 7 referente a la responsabilidad, se puede observar que el 65% (39) de encuestadas consideran que es excelente; mientras que el 20,0% (12) sostienen que es deficiente; el 10% (6), sostiene que es regular y el 5,0%(3) que es bueno.

Como se puede apreciar en el presente cuadro la mayoría de las encuestadas manifestaron que la responsabilidad que demuestran los trabajadores del CASE es excelente y bueno, es decir que perciben que la atención que se les está brindando es con la disposición del personal que labora en la institución, que los tramites y los servicios por que están acudiendo actúan con celeridad o están tomando el tiempo esperado para ellas; por lo que confían en la institución y el trabajo que vienen realizando.

También se puede apreciar que hay un grupo menor que manifiesta que el nivel de responsabilidad es deficiente, es decir que el CASE no les está brindando un servicio de calidad, pues considera que el personal no está capacitado y no ofrece garantías, ni credibilidad, ni profesionalismo.

Entonces podemos concluir con que el nivel de responsabilidad es óptimo, según la opinión de la mayoría de usuarias, pero no se puede dejar de lado la apreciación de que se debe procurar la satisfacción con todos los servicios, es decir fortalecer la responsabilidad para que el CASE sea una institución de

confianza para que posteriormente sea un referente y se implemente a nivel nacional.

Tabla 8

Resultados de satisfacción en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	15,0
Regular	9	15,0
Bueno	13	21,7
Excelente	29	48,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 8 nos muestra el nivel de satisfacción de las usuarias con el CASE, podemos entonces apreciar que el 48% (29) de encuestadas consideran que es excelente; el 21,7% (13) manifiesta que es bueno; y el 15,0% (9) que es regular; mientras que el 15,0% (9) sostienen que es deficiente.

Se puede apreciar que para las usuarias el nivel de satisfacción es excelente y bueno para la mayoría, entonces podemos decir que califican el servicio recibido como uno de calidad, que satisface sus necesidades y deseos de acuerdo a la experiencia vivida.

Por otro lado también existen usuarias que no están satisfechas o que el nivel es regular, entonces con ellas no se ha cubierto adecuadamente con este estándar que simboliza o está relacionado con el nivel de bienestar posterior al uso de los servicios, y como ya dijimos en la tabla 3 se manifiesta más en los servicios de los operadores y decisores de justicia.

El CASE entonces debe también fortalecer este aspecto en todos los servicios, para que los usuarios vean reflejados los resultados con un nivel adecuado de bienestar, y por ende mejorar sus condiciones de vida.

Tabla 9

Resultados de experiencia en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	21,7
Regular	12	20,0
Bueno	26	43,3
Excelente	9	15,0
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 9 podemos ver la apreciación de la experiencia de las usuarias en el CASE, podemos entonces decir que el 43,3% (26) del total de encuestadas consideran que fue buena; mientras el 21,7% (13) manifiesta que fue deficiente; el 20,0% (12) que es regular; y el 15,0% (9) sostienen que fue excelente.

Como podemos apreciar la mayoría de usuarias considera como buena la experiencia vivida en el CASE, en comparación con las otras dimensiones esta no tuvo la puntuación de excelente mayoritaria como las anteriores; por lo que al respecto diremos que también se considera que la población a la cual atienden no hubiera querido acudir, ni tener la necesidad de solicitar los servicios, ya que constituye haber sido víctima de algún tipo de violencia familiar o sexual.

Además se observa que hay usuarias que calificaron como una experiencia de regular a deficiente, es decir que no están complacidas con el servicio que se les brindó, lo cual también se puede considerar como una revictimización, que se debe evitar en todo momento.

Entonces el CASE debe tener una política institucional para mejorar la experiencia de las usuarias cuando hacen de los servicios que brindan, evitando la revictimización; procurando la calidez, la calidad y la justicia.



Tabla 10

Resultados de expectativa en el CASE. Ayacucho 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	15,0
Regular	16	26,7
Bueno	21	35,0
Excelente	14	23,3
Total	60	100,0

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 10 hace referencia a la expectativa de las usuarias con el CASE, entonces podemos decir que el 35,0% (21) del total de encuestadas la consideran como buena; el 26,7% (16) que fue regular; el 23,3% (14) que es excelente; mientras que el restante que corresponde al 15,0% (9) sostienen que fue deficiente.

Para la mayoría de las usuarias del CASE califican la satisfacción o cumplimiento de sus expectativas como buena y excelente; entonces se puede considerar que el servicio por el cual acudieron ocurrió como lo habían imaginado, esto pasa tanto en usuarias primerizas como las recurrentes.

Otro grupo de usuarias han cumplido de regular y deficientemente con sus expectativas, es decir que los trabajadores no actuaron o se comportaron como lo hubieran esperado o requerido.

Se debe tener en cuenta para analizar esta dimensión, que las expectativas están sujetas a factores subjetivos; es decir que las usuarias califican el cumplimiento de las mismas de acuerdo a sus caracteres personales, ya sea el estado anímico, el nivel de académico, la creencia o ideología, cultura, etc. Se lograra la satisfacción en este nivel; con un personal capacitado para atender a las víctimas de violencia familiar y sexual, con el

monitoreo y evaluación periódica del plan de trabajo, con la corrección de los desaciertos y fortalecimiento de los aciertos.

### 3.2. A nivel inferencial

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad de los datos

Valores	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	,269	60	,000
PUNTAJE_CALIDAD DEL SERVICIO	,181	60	,000
PUNTAJE_SATISFACCIÓN	,275	60	,000
PUNTAJE_EXPERIENCIA	,274	60	,000
PUNTAJE_EXPECTATIVA	,205	60	,000

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 11 nos permite observar que el p\_valor en la mayoría es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%) por lo que podemos afirmar que los datos son no paramétricos, es decir que no configuran una curva normal. Entonces para elegir el estadígrafo se toma en cuenta también que las variables son del tipo ordinal y que la muestra es mayor a 30 unidades; por lo tanto en ese sentido se ha elegido a Tau\_b de Kendal, para la comprobación de las hipótesis.

### 3.2.1. Comprobación de hipótesis

#### 3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención **no** se relacionan significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018

Tabla 12

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018

Valores			Calidad del servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la atención	Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15
		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	0	4	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	5,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	0	12	26	38
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	43,3%	63,3%
	Total	Recuento	9	6	16	29	60
		% del total	15,0%	10,0%	26,7%	48,3%	100,0%

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 12 nos permite observar que el 43,3% (29) de las usuarias considera de excelente la percepción de la atención y que ese mismo porcentaje opinan que la calidad del servicio es excelente.

Tabla 13

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la calidad de servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

			PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
Kendall	PUNTAJE_V2	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 13 nos permite observar que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, percepción de la calidad se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

### 3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018.

Tabla 14

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la satisfacción en el CASE. Ayacucho 2018.

Valores		Satisfacción				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Percepción de la atención	Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15
		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	0	4	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	5,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	3	9	26	38
		% del total	0,0%	5,0%	15,0%	43,3%	63,3%
Total		Recuento	9	9	13	29	60
		% del total	15,0%	15,0%	21,7%	48,3%	100,0%

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 14 nos permite observar que el 43,3% (29) de encuestadas considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la satisfacción es también excelente.

Tabla 15

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la satisfacción en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D1
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,706**
		N	60
PUNTAJE_V2_D1	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 15 observamos que el valor de  $Tau_b=0,706$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con satisfacción de las usuarias del CASE. Ayacucho 2018.

### 3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relacionan significativamente con la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018

Tabla 16

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018

		Experiencia					Total
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Percepción de la Atención	Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15
		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Buena	Recuento	4	0	0	3	7
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	5,0%	11,7%
Total	Excelente	Recuento	0	6	26	6	38
		% del total	0,0%	10,0%	43,3%	10,0%	63,3%
		Recuento	13	12	26	9	60
		% del total	21,7%	20,0%	43,3%	15,0%	100,0%

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 16 podemos concluir que el 43,3% (26) de encuestadas considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la expectativa es buena.

Tabla 17

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	60
Kendall	PUNTAJE_V1_D2	Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 17 podemos apreciar que el valor de Tau\_b =0,416, lo que quiere decir que la relación que existe entre las variables contrastadas es directa moderada; y al ser el p\_valor=0,000 que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, entonces es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018.

### 3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018

Tabla 18

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

		Expectativa					Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Percepción de la atención	Deficiente	Recuento	9	3	3	0	15
		% del total	15,0%	5,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	4	3	0	7
		% del total	0,0%	6,7%	5,0%	0,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	9	15	14	38
		% del total	0,0%	15,0%	25,0%	23,3%	63,3%
Total	Recuento	9	16	21	14	60	
	% del total	15,0%	26,7%	35,0%	23,3%	100,0%	

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 18 diremos que el 25,0% (21) de usuarias considero como excelente la percepción de la atención así como ese mismo porcentaje opino que la expectativa fue buena.

Tabla 19

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D3
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	60
	PUNTAJE_V2_D3	Coeficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

Podemos observar en la tabla 19 el valor de  $Tau_b=0,590$ , lo cual expresa que la relación entre las variables es directa significativa; y el  $p\_valor=0,000$  al resultar menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que, es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad la gestión pública viene atravesado cambios en la implementación de estrategias y enfoques que permiten viabilizar la gestión de forma eficiente. Teniendo en cuenta lo anterior se ha elaborado la presente tesis que busca analizar la relación entre la percepción de la atención y la calidad de servicio en el CASE, Ayacucho - 2018, con la finalidad de optimizar esta institución; por lo que se ha encuestado a las usuarias, para lo cual se calculó cuantas acudían mensualmente, resultando ser 200 la población de estudio, entonces la muestra correspondería a 60 que es el 30%.

En la tabla 3 podemos observar que el 63,3% (38) encuestadas manifiestan que la percepción de la atención es excelente; mientras que el 25,0% (15) sostienen que es deficiente; y el 11,3% que consideran que es bueno. La cual es contraria a los resultados de la investigación de Ambrosio Mantari & Vilca Renojo (2009) titulada: Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica, la cual concluye en que los usuarios perciben la calidad de la atención de los operadores de justicia no es la adecuada, y además no cumplen con las condiciones necesarias para la atención de casos de violencia familiar; por lo que ven por conveniente reorganizar el servicio de atención con profesionales capacitados y mejorar significativamente las condiciones de logística e infraestructura.

En la tabla 4 se observa que el 48,3% (29) encuestadas consideran que la calidad del servicio es excelente; el 26,7% (16) manifiesta que es bueno; el 15% (9) que es deficiente; mientras que el 10,0% (6) sostienen que es regular. Este resultado es similar al de Redhead García (2015) en su investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, en donde el usuario calificaba la calidad del servicio y la satisfacción como regular. Lo cual constituye una aceptación con el servicio que es

muy importante en cualquier institución o empresa, por el cumplimiento de objetivos y contribución social.

De la tabla 5 se observa que el 58,3% (35) encuestadas consideran que la empatía es excelente; el 20,0% (12) sostienen que es deficiente; el 11,7% manifiesta que es regular; mientras que el 10,0% dice que es bueno. Justo Eriquito (2017) en su tesis que lleva por título: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015; sostiene que los resultados arrojados en su investigación denota una satisfacción con el nivel de empatía de los trabajadores, pues manifestaron que el personal es calificado, amable, cortés, y comprensivo.

En el caso de la tabla 6 se observa que el 43,3% (26) encuestadas considera que la seguridad es excelente; el 21,7% (12) manifiesta que es regular, el 20,0% (12) declara que es bueno; mientras que el 15,0% (9) sostienen que es deficiente. Este resultado según la definición de Duque Oliva (2005) es el esperado, ya que la seguridad es la sensación que debe tener la usuaria cuando la institución resuelve sus problemas o casos, lo que se refleja en un alto nivel de confianza de que resolverán de la mejor forma.

La tabla 7 referente a la responsabilidad, se puede observar que el 65% (39) de encuestadas consideran que es excelente; mientras que el 20,0% (12) sostienen que es deficiente; el 10% (6), sostiene que es regular y el 5,0%(3) que es bueno. Esto quiere decir que la mayoría de las usuarias consideran que la responsabilidad de los trabajadores del CASE es adecuada, lo cual según Duque Oliva (2005) se manifiesta cuando el personal que labora otorga una buena atención; con las características de que es capaz, es seguro en la atención, es confiable, creíble y profesional. y la satisfacción.

En la tabla 8 nos muestra el nivel de satisfacción de las usuarias con el CASE, podemos entonces apreciar que el 48% (29) de encuestadas consideran que es excelente; el 21,7% (13) manifiesta que es bueno; y el 15,0% (9) que es regular;

mientras que el 15,0% (9) sostienen que es deficiente. De este resultado podemos decir que la satisfacción es un indicador de que el servicio es de calidad, puesto que es una respuesta emocional con respecto a la atención recibida, esto según la definición de Redhead García (2013)

En la tabla 9 podemos ver la apreciación de la experiencia de las usuarias en el CASE, podemos entonces decir que el 43,3% (26) del total de encuestadas consideran que fue buena; mientras el 21,7% (13) manifiesta que fue deficiente; el 20,0% (12) que es regular; y el 15,0% (9) sostienen que fue excelente. En los resultados de esta dimensión vemos que la apreciación predominante es la de buena, seguida de la deficiente, entonces se puede concluir que pese a que las demás dimensiones ofrecen una valoración de adecuada esta no tanto, ello debido a las características de la población usuaria, es decir víctimas de violencia familiar y sexual, el acudir a esta institución significa haber pasado o estar atravesando por una situación no deseable. Pero a pesar de ello y teniendo como referencia la definición de Scielo (2007) que considera que la experiencia se da a raíz del contacto o vivencia, y de acuerdo a ello se construye una idea o conclusión, la cual puede ser positiva o negativa; para este caso vemos que fue de término medio.

La tabla 10 hace referencia a la expectativa de las usuarias con el CASE, entonces podemos decir que el 35,0% (21) del total de encuestadas la consideran como buena; el 26,7% (16) que fue regular; el 23,3% (14) que es excelente; mientras que el restante que corresponde al 15,0% (9) sostienen que fue deficiente. De estos resultados según la decisión de Duque Oliva (2005) las expectativas son ideales del modo en que actuaran los trabajadores; y que de acuerdo con esta idea se forma una referencia para juzgar y evaluar el desempeño del personal que brinda la atención, es decir que esta apreciación es bastantes subjetiva y puede variar dependiendo de la persona.

Como podemos observar en el área de estudio se refleja que la precepción de la atención tiene una relación significativa, y que de acuerdo a lo recabado en las encuestas estas concluyen con la calificación o valoración de excelente.



## CONCLUSIONES

1. La percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018, en la medida que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 13).
2. La percepción de la atención se relaciona con la satisfacción, ya que el valor de  $Tau_b=0,706$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 15).
3. La percepción de la atención se relaciona con la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018; en la medida de que el valor de  $Tau_b =0,416$ , lo que quiere decir que la relación que existe entre las variables contrastadas es directa significativa; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 17).
4. La percepción de la atención se relaciona con la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.en la medida que el valor de  $Tau_b=0,590$ , lo cual expresa que la relación entre las variables es directa significativa; y el  $p\_valor=0,000$  al resultar menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , por lo

que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 19).

## **SUGERENCIAS**

Tomando en cuenta la demostrada relación que existe entre la percepción de la atención y calidad de servicio, en CASE, Ayacucho – 2018, es significativa, recomiendo que se investiguen continúen realizando investigaciones a profundidad de las dimensiones planteadas y de otras nuevas que puedan surgir de acuerdo al interés de los estudiantes o investigadores, para que la mejora sea constante, sostenible y la institución logre cumplir sus objetivos.

Para la atención al usuario, recomendaría que a nivel de infraestructura se amplié las oficinas teniendo en cuenta la comodidad y la necesidad de privacidad; a nivel de acceso, se proporcione material informativo a las usuarias y población en general sobre los servicios que brindan, capacitar o contratar personal exclusivo para la orientación de las usuarias a los servicios que demande su caso y un traductor e intérprete del idioma quechua; a nivel informático, se implemente un software para el intercambio de información entre las oficinas o instituciones que atiendes a víctimas de violencia; a nivel administrativo, establecer una ruta de atención para los diferentes casos de violencia, intercomunicación, articulación y organización que permita celeridad en los procesos, mejorar la calidad de atención en todos los servicios; a nivel social, fomentar en la población una cultura de no violencia a través de estrategias extra murales; como talleres en centros educativos, visita a las comunidades y brindar charlas, campañas de sensibilización a instituciones, etc.

Se sugiere que la evaluación de la calidad del servicio se realice periódicamente dos o tres veces al año, tomando en consideración la primera fuente que son las usuarias o usuarios, para que así el CASE o cualquier institución pública cumpla con su rol primigenio de servicio a la comunidad, y se modernice, optimice, fortalezca la gestión pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Vila, P. A. (2013). Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013. Ayacucho.
- Ambrosio Mantari , J. A., & Vilca Renojo, A. (2009). Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica. Huancavelica.
- Ander-Egg, E. (1993). Técnicas de Investigación Social. Argentina: Magisterio del Río de la Plata.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bravo Tapia, M. R. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Quito.
- Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para. Obtenido de Telework Spain Internet: <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill segunda edición.
- CONCERTODEFINICION.DE. (19 de marzo de 2016). Definición de expectativa. Obtenido de CONCERTODEFINICION.DE: <http://conceptodefinicion.de/expectativa/>
- Deming , E. W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Obtenido de INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

- El Comercio. (2018). El Comercio. Obtenido de El Comercio:  
<https://elcomercio.pe/peru/casos-feminicidios-y-tentativas-aumentaron-peru-2018-noticia-515109?foto=1>
- Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública. Chubut.
- Gonzales Arias, M. d. (2014). La violencia contra las mujeres: análisis de las políticas públicas españolas desde la perspectiva de género. España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia: McGRAW - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Horovitz, J. (1991). La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. España: Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A.
- Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García". (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia.
- Imperatori, E. (1969). Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos. Lisboa: Edinova.
- Inchaustegui, M. (2015). Incertidumbre y competitividad en la gestión empresarial (Segunda ed.). (M. Dellepeani, Ed.) Buenos Aires: Trillas.
- Inchaustegui, M. (2016). Diagnóstico de la problemática de la salud. Santiago de Chile: Trillas.
- Justo Eriquito, C. (2017). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015. Puno.
- Maldonado, L. (2015). Influencia de la gestión del cambio y el clima institucional en el Centro de Salud del Municipio de Chiapas, México. Chiapas: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Puebla, México.

- Mendoza Pérez, C. (2010). Geografía de la población: cuantitativos versus teóricos. Obtenido de Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/article/view/16835/36663>
- MIMP, M. d. (2017). Impacto y consecuencias de la violencia contra las mujeres. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP y Programa Nacional Contra la Violencia Familiar .
- Ministerio de Salud. (2014). Diagnóstico de la calidad de atención en las redes de salud en el Perú (Primera ed.). (O. d. Personal, Ed.) Lima: MINSA.
- Pérez Aguilar, Y. A. (2010). La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, un compromiso interinstitucional en la ciudad de Bogotá D.C. Bogotá.
- Pisco, L., & Biscaia, J. (2001). Qualidade de cuidados de saúde primários. Revista Portuguesa de Saúde Pública. Lisboa.
- Redhead García, R. M. ( 2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima – Perú .
- Redhead García, R. M. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Lima.
- Rojas Pinto, J. E. (2015). Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social. Santiago de Chile.
- Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la investigación. Colombia: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Sánchez Rodríguez, V. (2016). Calidad de Atención y Satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Iquitos.
- Schiffman – Kanuk, C. (2010). Comportamiento del consumidor. México: Prentice Hall.

Scielo. (diciembre de 2007). Scielo. Obtenido de Scielo:

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-485X2007000100001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2007000100001)

Sub Región de Salud. (2015). Calidad de la prestación del servicio de salud en la red de Salud Huamanga (Primera ed.). (SRSA, Ed.) Ayacucho: SRSA.

Tenorio, J. C. (2015). Gestión del cambio y la prestación de los servicios de la salud en el Hospital Regional de Tumbes (Primera ed.). (U. C. Trujillo, Ed.) Tumbes: Universidad César Vallejo de Trujillo.

Urbina, J. C. (2014). Enfoques organizacionales en los servicios de salud (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.

Urbina, M. (2015). Políticas de salud pública. Lima: MINSA.

Valcárcel, J. (2014). Gestión del cambio y liderazgo empresarial (Primera ed.). (J. Mela, Ed.) Barcelona: Paidós.

Zafra Córdova , K. M. (2015). Los Centros Emergencia Mujer, su interacción frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre - Ayacucho. Sucre.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumentos

### CUESTIONARIO-PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la percepción de la atención, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: EMPATÍA</b>						
1	Percibe que los trabajadores del CASE tienen cuidado o se preocupan por resolver su caso o problema.					
2	Los trabajadores del CASE la cuidan física, moral y emocionalmente durante su permanencia o uso de los servicios.					
3	Considera que los documentos que emplean los trabajadores son los indicados y permiten resolver su caso o problema oportunamente.					
4	Cree usted que el personal del CASE entiende su problema y lo diferencian de los demás casos.					
5	Los trabajadores del CASE entienden o se preocupan por entender sus costumbres, idioma, creencias y valores.					
6	Considera que su caso está siendo resuelto justamente o que están siendo justos con usted de acuerdo a lo que dictamina la ley.					
7	El personal del CASE considera su caso como					

	importante y se lo hace saber.					
8	Siente usted que el personal del CASE respeta sus características personales.					
9	Siente que los trabajadores del CASE respetan sus derechos.					
<b>DIMENSIÓN II: SEGURIDAD</b>						
10	La credibilidad del CASE depende del cumplimiento de los protocolos o procesos de atención.					
11	Percibe usted honestidad de los trabajadores en la atención de su caso					
12	La credibilidad en el CASE se manifiesta cuando los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente.					
13	Siente usted que los trabajadores del CASE son sinceros y le dicen la verdad con respecto a su caso.					
14	Los trabajadores proyectan sinceridad e integridad en sus labores.					
15	Confía usted en los trabajadores del CASE.					
16	Considera usted que la honestidad es importante para los trabajadores del CASE					
17	Los trabajadores del CASE son honestos cuando lo atienden.					
18	Siente usted que los trabajadores del CASE actúan correctamente cuando lo atienden.					
<b>DIMENSIÓN III: RESPONSABILIDAD</b>						
19	Los trabajadores del CASE le brindan la información necesaria y oportuna para resolver su caso.					
20	Siente que el personal se preocupa por que usted entienda la información que le brindan.					
21	El personal del CASE emplea medios informáticos (spots, trípticos, volantes, etc.), sobre los servicios que brindan.					
22	Siente que la atención de su caso o los procesos de este está tomado el tiempo indicado.					
23	Cree usted que la demora en la atención puede perjudicarla.					

24	Los trabajadores se preocupan en atenderla oportunamente.					
25	Es importante para usted que su caso sea confidencial					
26	Percibe usted que los trabajadores están manejando su caso confidencialmente y profesionalmente.					
27	Está usted de acuerdo que de difundan por los medios de comunicación los casos de violencia familiar, sexual, psicológica, etc.					
28	El CASE es una institución confiable para usted.					
29	Cree usted que el CASE es una institución que brinda adecuadamente sus servicios.					
30	Considera que el CASE al integrar diferentes instituciones contra la violencia familiar y sexual, está generando soluciones y facilitan la atención al usuario.					

**Recuerda que....**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO-CALIDAD DEL SERVICIO

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad del servicio, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: SATISFACCIÓN</b>						
1	Esta usted satisfecho con los servicios brindados por el CASE.					
2	Los trabajadores satisfacen sus consultas o absuelven sus dudas, cuando usted lo requiere.					
3	Considera o ve que los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de calidad dentro del CASE.					
4	Accede usted con facilidad a los servicios del CASE.					
5	Le proporcionan material informativo (folletos, afiches, asistencia etc.) que lo orienten para acceder a los servicios del CASE					
6	Los trabajadores del CASE deben emplear medios de comunicación (celular, correo electrónico, teléfono fijo, etc.) para facilitar el acceso a los servicios.					
7	Siente usted que el servicio brindado en el CASE le ayuda a sentirse mejor con respecto a la situación por la que está atravesando.					
8	Está conforme con el resultado o avance de su caso, cree que se le está haciendo justicia.					
9	Los servicios de reparación (tratamiento psicológico, asesoría legal, etc.) le están ayudando a mejorar su					

	vida y la de su familia.					
<b>DIMENSIÓN II: EXPERIENCIA</b>						
10	Con respecto a la calidad de servicio considera haber tenido una experiencia acorde a lo esperado por usted.					
11	Recomendaría a personas que pasen por una similar situación que usted acudir al CASE.					
12	Le pareció agradable el servicio brindado por los trabajadores del CASE					
13	Siente usted que los trabajadores del CASE la recibieron con amabilidad y le brindaron un servicio de calidad.					
14	Al acudir al CASE fue orientada y le brindaron información, lo cual facilitó su acceso a los servicios.					
15	Se siente protegido al acudir a los servicios del CASE.					
16	Es usted consciente que la calidad del servicio es importante para los usuarios del CASE					
17	La calidad de servicio que usted ha vivido como usuaria es satisfactoria.					
18	Realizaría usted alguna crítica por insatisfacción con el servicio recibido.					
<b>DIMENSIÓN III: EXPECTATIVA</b>						
19	Cree que el CASE en un futuro sea una institución modelo que debería existir a nivel nacional.					
20	Se han cumplido todas sus expectativas con respecto a la calidad de servicio.					
21	Cambiaría usted algo en la atención del CASE para mejorar el servicio.					
22	Es probable, del ser el caso o necesario, que usted vuelva a hacer uso del servicio.					
23	Cree usted probable que el CASE mejore sus servicios más adelante.					
24	Considera usted que el CASE probablemente solucione gran parte de los casos de violencia familiar y sexual de la región.					
25	De acuerdo a lo experimentado con el servicio tiene usted perspectiva o idea global de cómo se brinda la atención.					
26	Está usted de acuerdo con que el servicio que le brindaron fue bueno.					
27	El servicio por el cual usted acudió al CASE cubrió sus perspectivas.					

**Recuerda que....**

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

**Gracias por su colaboración...!!!**



## Anexo 2: Validez y confiabilidad de instrumentos

### VARIABLE 1

#### Varianza

	N Válido	Varianza
V1_D1_P1	60	0,836
V1_D1_P2	60	0,993
V1_D1_P3	60	0,586
V1_D1_P4	60	0,851
V1_D1_P5	60	0,976
V1_D1_P6	60	0,88
V1_D1_P7	60	0,661
V1_D1_P8	60	1,147
V1_D1_P9	60	0,763
V1_D2_P10	60	0,253
V1_D2_P11	60	0,887
V1_D2_P12	60	0,253
V1_D2_P13	60	0,76
V1_D2_P14	60	0,792
V1_D2_P15	60	0,842
V1_D2_P16	60	0
V1_D2_P17	60	0,656
V1_D2_P18	60	0,658
V1_D3_P19	60	0,651
V1_D3_P20	60	0,862
V1_D3_P21	60	0,964
V1_D3_P22	60	0,875
V1_D3_P23	60	0,671
V1_D3_P24	60	0,925
V1_D3_P25	60	0,74
V1_D3_P26	60	0,163
V1_D3_P27	60	0,252
V1_D3_P28	60	0,536
V1_D3_P29	60	0,854
V1_D3_P30	60	0,651
PUNTAJE_V1	60	234,684

## Matriz de Correlación

	V1_D 1_P1	V1_D 1_P2	V1_D 1_P3	V1_D 1_P4	V1_D 1_P5	V1_D 1_P6	V1_D 1_P7	V1_D 1_P8	V1_D 1_P9	V1_D2 1_P10	V1_D2 1_P11	V1_D2 1_P12	V1_D2 1_P13	V1_D2 1_P14	V1_D2 1_P15	V1_D2 1_P16	V1_D2 1_P17	V1_D2 1_P18	V1_D3 1_P19	V1_D3 1_P20	V1_D3 1_P21	V1_D3 1_P22	V1_D3 1_P23	V1_D3 1_P24	V1_D3 1_P25	V1_D3 1_P26	V1_D3 1_P27	V1_D3 1_P28	V1_D3 1_P29	V1_D3 1_P30	PUNTAJ E_V1	
V1_D1_P1	1	.608**	.355**	.536**	.563**	.606**	.775**	.485**	.594**	0.098	.800**	0.098	.680**	.694**	.566**	b	.808**	.685**	.735**	.839**	.453**	.674**	0.09	.848**	.345**	.735**	-0.074	.709**	.722**	.735**	.916**	
V1_D1_P2	.608**	1	.368**	.721**	.413**	.595**	.450**	0.02	.477**	.383**	.846**	.383**	.502**	.500**	.468**	b	.507**	.362**	.464**	.646**	.299*	.309*	-.270*	.416**	-0.242	.717**	0.042	.412**	.386**	.464**	.684**	
V1_D1_P3	.355**	.368**	1	.434**	.538**	.704**	.422**	0.088	.317*	.499**	.325*	.499**	0.121	.502**	0.175	b	.496**	.471**	.274*	.268*	0.118	.402**	-.270*	0.127	-0.161	.274*	-0.21	.355**	.359**	.274*	.500**	
V1_D1_P4	.536**	.721**	.434**	1	.513**	.596**	.554**	0.181	.326*	.326*	.680**	.326*	.397**	.441**	.332**	b	.657**	.547**	.474**	.597**	.418**	0.228	-.372**	.323*	-0.14	.474**	-0.097	.513**	.441**	.474**	.678**	
V1_D1_P5	.563**	.413**	.538**	.513**	1	.669**	.506**	.509**	0.236	.327**	.437**	.327**	.307*	.544**	-0.022	b	.546**	.431**	.485**	.599**	.273*	.396**	-0.201	.364**	0.024	.357**	-0.082	.450**	.468**	.485**	.632**	
V1_D1_P6	.606**	.595**	.704**	.596**	.669**	1	.711**	0.241	.600**	.393**	.505**	.393**	.313*	.789**	0.223	b	.568**	.621**	.734**	.660**	.315*	.572**	-.498**	.402**	-0.216	.600**	-0.176	.708**	.727**	.734**	.779**	
V1_D1_P7	.775**	.450**	.422**	.554**	.506**	.711**	1	.321*	.788**	-0.166	.509**	-0.166	.610**	.796**	.579**	b	.798**	.963**	.775**	.842**	.605**	.736**	-.305*	.715**	0.036	.775**	-0.187	.811**	.947**	.775**	.883**	
V1_D1_P8	.485**	0.02	0.088	0.181	.509**	0.241	.321*	1	0.082	-0.164	.361**	-0.164	.373**	.269*	0.08	b	.447**	0.243	.518**	.417**	.404**	.386**	0.197	.439**	.411**	0.165	-0.062	.483**	.319*	.518**	.499**	
V1_D1_P9	.594**	.477**	.317*	.326*	0.236	.600**	.788**	0.082	1	-0.154	.474**	-0.154	.434**	.676**	.730**	b	.455**	.682**	.577**	.596**	.563**	.623**	-.284*	.545**	-0.237	.866**	-.290*	.517**	.882**	.577**	.693**	
V1_D2_P10	0.098	.383**	.499**	.326*	.327**	.393**	-0.166	-0.164	-0.154	1	.334**	1.000**	-0.17	0.071	-0.191	b	0.144	-0.149	-0.134	-0.131	-.288*	-0.231	-0.066	-0.196	-0.11	-0.134	-0.027	-0.129	-0.175	-0.134	0.085	
V1_D2_P11	.800**	.846**	.325*	.680**	.437**	.505**	.509**	.361**	.474**	.334**	1	.334**	.547**	.479**	.657**	b	.681**	.432**	.491**	.611**	.468**	.385**	0.044	.580**	0.136	.625**	-0.09	.455**	.467**	.491**	.788**	
V1_D2_P12	0.098	.383**	.499**	.326*	.327**	.393**	-0.166	-0.164	-0.154	1.000**	.334**	1	-0.17	0.071	-0.191	b	0.144	-0.149	-0.134	-0.131	-.288*	-0.231	-0.066	-0.196	-0.11	-0.134	-0.027	-0.129	-0.175	-0.134	0.085	
V1_D2_P13	.680**	.502**	0.121	.397**	.307*	.313*	.610**	.373**	.434**	-0.17	.547**	-0.17	1	.692**	.372**	b	.703**	.579**	.549**	.757**	.324*	.449**	0.199	.624**	.349**	.694**	.517**	.569**	.467**	.549**	.728**	
V1_D2_P14	.694**	.500**	.502**	.441**	.544**	.789**	.796**	.269*	.676**	0.071	.479**	0.071	.692**	1	.376**	b	.610**	.711**	.699**	.745**	.343**	.656**	-0.074	.550**	0.175	.699**	.254*	.673**	.791**	.699**	.836**	
V1_D2_P15	.566**	.468**	0.175	.332**	-0.022	0.223	.579**	0.08	.730**	-0.191	.657**	-0.191	.372**	.376**	1	b	.454**	.557**	.330*	.367**	.584**	.450**	0.095	.513**	0.093	.605**	-.293*	.337**	.612**	.330*	.571**	
V1_D2_P16	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
V1_D2_P17	.808**	.507**	.496**	.657**	.546**	.568**	.798**	.447**	.455**	0.144	.681**	0.144	.703**	.610**	.454**	b	1	.843**	.581**	.737**	.454**	.532**	-0.097	.657**	0.221	.581**	-0.071	.688**	.625**	.581**	.851**	
V1_D2_P18	.685**	.362**	.471**	.547**	.431**	.621**	.963**	0.243	.682**	-0.149	.432**	-0.149	.579**	.711**	.557**	b	.843**	1	.652**	.739**	.546**	.657**	-.291*	.632**	0.062	.652**	-0.181	.757**	.854**	.652**	.804**	
V1_D3_P19	.735**	.464**	.274*	.474**	.485**	.734**	.775**	.518**	.577**	-0.134	.491**	-0.134	.549**	.699**	.330*	b	.581**	.652**	1	.842**	.488**	.647**	-.277*	.681**	0.088	.687**	-0.05	.964**	.764**	1.000**	.826**	
V1_D3_P20	.839**	.646**	.268*	.597**	.599**	.660**	.842**	.417**	.596**	-0.131	.611**	-0.131	.757**	.745**	.367**	b	.737**	.739**	.842**	1	.477**	.691**	-0.254	.780**	0.054	.842**	0.06	.811**	.747**	.842**	.888**	
V1_D3_P21	.453**	.299*	0.118	.418**	.273*	.315*	.605**	.404**	.563**	-.288*	.468**	-.288*	.324*	.343**	.584**	b	.454**	.546**	.488**	.477**	1	.343**	-0.202	.393**	-0.021	.488**	-.315*	.470**	.639**	.488**	.577**	
V1_D3_P22	.674**	.309*	.402**	0.228	.396**	.572**	.736**	.386**	.623**	-0.231	.385**	-0.231	.449**	.656**	.450**	b	.532**	.657**	.647**	.691**	.343**	1	-0.146	.836**	0.088	.647**	-0.195	.624**	.729**	.647**	.715**	
V1_D3_P23	0.09	-.270*	-.270*	.372**	-0.201	.498**	-.305*	0.197	-.284*	-0.066	0.044	-0.066	0.199	-0.074	0.095	b	-0.097	-.291*	-.277*	-0.254	-0.202	-0.146	1	0.077	.837**	-.277*	.470**	-.288*	-.295*	-.277*	-0.132	
V1_D3_P24	.848**	.416**	0.127	.323*	.364**	.402**	.715**	.439**	.545**	-0.196	.580**	-0.196	.624**	.550**	.513**	b	.657**	.632**	.681**	.780**	.393**	.836**	0.077	1	.313*	.681**	-0.074	.657**	.663**	.681**	.765**	
V1_D3_P25	.345**	-0.242	-0.161	-0.14	0.024	-0.216	0.036	.411**	-0.237	-0.11	0.136	-0.11	.349**	0.175	0.093	b	0.221	0.062	0.088	0.054	-0.021	0.088	.837**	.313*	1	-0.205	.430**	0.125	-0.013	0.088	0.158	
V1_D3_P26	.735**	.717**	.274*	.474**	.357**	.600**	.775**	0.165	.866**	-0.134	.625**	-0.134	.694**	.699**	.605**	b	.581**	.652**	.687**	.842**	.488**	.647**	-.277*	.681**	-0.205	1	-0.05	.620**	.764**	.687**	.801**	

V1_D3_P27	-0,074	0,042	-0,21	-0,097	-0,082	-0,176	-0,187	-0,062	-,290*	-0,027	-0,09	-0,027	,517**	,254*	-,293*	b	-0,071	-0,181	-0,05	0,06	-,315*	-0,195	,470**	-0,074	,430**	-0,05	1	-0,048	-,285*	-0,05	-0,041
V1_D3_P28	,709**	,412**	,355**	,513**	,450**	,708**	,811**	,483**	,517**	-0,129	,455**	-0,129	,569**	,673**	,337**	b	,688**	,757**	,964**	,811**	,470**	,624**	-,288*	,657**	0,125	,620**	-0,048	1	,736**	,964**	,819**
V1_D3_P29	,722**	,386**	,359**	,441**	,468**	,727**	,947**	,319*	,882**	-0,175	,467**	-0,175	,467**	,791**	,612**	b	,625**	,854**	,764**	,747**	,639**	,729**	-,295*	,663**	-0,013	,764**	-,285*	,736**	1	,764**	,826**
V1_D3_P30	,735**	,464**	,274*	,474**	,485**	,734**	,775**	,518**	,577**	-0,134	,491**	-0,134	,549**	,699**	,330*	b	,581**	,652**	1,000**	,842**	,488**	,647**	-,277*	,681**	0,088	,687**	-0,05	,964**	,764**	1	,826**
PUNTAJ E_V1	,916**	,684**	,500**	,678**	,632**	,779**	,883**	,499**	,693**	0,085	,788**	0,085	,728**	,836**	,571**	b	,851**	,804**	,826**	,888**	,577**	,715**	-0,132	,765**	0,158	,801**	-0,041	,819**	,826**	,826**	1

### R de Pearson

ITEMS	PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,916**	VÁLIDO
V1_D1_P2	,684**	VÁLIDO
V1_D1_P3	,500**	VÁLIDO
V1_D1_P4	,678**	VÁLIDO
V1_D1_P5	,632**	VÁLIDO
V1_D1_P6	,779**	VÁLIDO
V1_D1_P7	,883**	VÁLIDO
V1_D1_P8	,499**	VÁLIDO
V1_D1_P9	,693**	VÁLIDO
V1_D2_P10	0,085	VÁLIDO
V1_D2_P11	,788**	VÁLIDO
V1_D2_P12	0,085	VÁLIDO
V1_D2_P13	,728**	VÁLIDO
V1_D2_P14	,836**	VÁLIDO
V1_D2_P15	,571**	VÁLIDO
V1_D2_P16	.b	VÁLIDO
V1_D2_P17	,851**	VÁLIDO
V1_D2_P18	,804**	VÁLIDO
V1_D3_P19	,826**	VÁLIDO
V1_D3_P20	,888**	VÁLIDO
V1_D3_P21	,577**	VÁLIDO
V1_D3_P22	,715**	VÁLIDO
V1_D3_P23	-0,132	VÁLIDO
V1_D3_P24	,765**	VÁLIDO
V1_D3_P25	0,158	VÁLIDO
V1_D3_P26	,801**	VÁLIDO
V1_D3_P27	-0,041	VÁLIDO
V1_D3_P28	,819**	VÁLIDO
V1_D3_P29	,826**	VÁLIDO
V1_D3_P30	,826**	VÁLIDO
PUNTAJE_V1	1	VÁLIDO

## Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	30

## VARIABLE 2

### Varianza

	<b>N Válido</b>	<b>Varianza</b>
V2_D1_P1	60	0,76
V2_D1_P2	60	0,651
V2_D1_P3	60	0,851
V2_D1_P4	60	0,925
V2_D1_P5	60	0,925
V2_D1_P6	60	0,193
V2_D1_P7	60	0,74
V2_D1_P8	60	0,864
V2_D1_P9	60	0,943
V2_D2_P10	60	0,945
V2_D2_P11	60	0,536
V2_D2_P12	60	0,519
V2_D2_P13	60	0,597
V2_D2_P14	60	0,519
V2_D2_P15	60	0,864
V2_D2_P16	60	0,163
V2_D2_P17	60	0,795
V2_D2_P18	60	1,108
V2_D3_P19	60	0,048
V2_D3_P20	60	0,846
V2_D3_P21	60	1,02
V2_D3_P22	60	0,658
V2_D3_P23	60	0,048
V2_D3_P24	60	0,423
V2_D3_P25	60	1,061
V2_D3_P26	60	0,952
V2_D3_P27	60	0,88
<b>Puntaje de la Variable 2</b>	60	107,072

### Matriz de Correlación

	V2_D 1_P1	V2_D 1_P2	V2_D 1_P3	V2_D 1_P4	V2_D 1_P5	V2_D 1_P6	V2_D 1_P7	V2_D 1_P8	V2_D 1_P9	V2_D 2_P10	V2_D 2_P11	V2_D 2_P12	V2_D 2_P13	V2_D 2_P14	V2_D 2_P15	V2_D 2_P16	V2_D 2_P17	V2_D 2_P18	V2_D 3_P19	V2_D 3_P20	V2_D 3_P21	V2_D 3_P22	V2_D 3_P23	V2_D 3_P24	V2_D 3_P25	V2_D 3_P26	V2_D 3_P27	Puntaje de la Variable 2
V2_D1_P1	1	,549*	,524*	,261*	0,224	-0,119	,688*	,595*	,279*	,476**	,585**	,705**	,698**	,381**	,281*	-,549**	,663**	-,726**	,385**	,657**	-,507**	0,14	-,385**	,584**	-,335**	,790**	,686**	,712**
V2_D1_P2	,549*	1	,611*	,419*	,367*	,401*	,821*	,443*	,467*	,398**	,757**	,840**	,489**	0,14	,714**	-,688**	,546**	-,407**	,459**	,429**	-,433**	,435**	-,459**	,723**	-,286*	,586**	,466**	,804**
V2_D1_P3	,524*	,611*	1	,323*	0,059	-0,029	,501*	,549*	,340*	,589**	,403**	,513**	,398**	,360**	,668**	-,611**	,736**	-,529**	,280*	,695**	-,704**	0,223	-,280*	,599**	0,064	,552**	,596**	,719**
V2_D1_P4	,261*	,419*	,323*	1	,319*	0,168	0,19	0,138	,550*	,312*	,281*	,279*	,308*	,279*	0,138	-0,157	,269*	-,271*	,313*	0,027	-0,033	,410**	0,168	0,127	0,043	0,182	0,177	,493**
V2_D1_P5	0,224	,367*	0,059	,319*	1	0,072	,301*	0,013	,321*	,268*	,296*	,308*	,376**	0,015	0,241	-0,105	0,126	-0,231	0,168	-0,065	-,316*	,502**	-0,168	0,144	-,316*	,323*	0,199	,365**
V2_D1_P6	-0,119	,401*	-0,029	0,168	0,072	1	0,094	-0,079	0,083	-0,063	0,205	0,096	-0,075	0,096	,419**	0,172	-0,121	0,242	0,053	-0,134	-0,088	,299*	-0,053	0,113	0,131	-0,091	-0,09	0,173
V2_D1_P7	,688*	,821*	,501*	0,19	,301*	0,094	1	,586*	,490*	,539**	,884**	,977**	,631**	-0,172	,586**	-,821**	,680**	-,545**	,444**	,465**	-,428**	,302*	-,713**	,889**	-,263*	,768**	,603**	,813**
V2_D1_P8	,595*	,443*	,549*	0,138	0,013	-0,079	,586*	1	,360*	,637**	,519**	,600**	,607**	-0,008	,470**	-,443**	,861**	-,348**	,328*	,622**	-,348**	0,033	-,328*	,701**	-0,184	,798**	,856**	,766**
V2_D1_P9	,279*	,467*	,340*	,550*	,321*	0,083	,490*	,360*	1	,298*	,461**	,502**	,322*	-0,08	0,191	-,467**	,290*	-,532**	,274*	,260*	-0,232	,429**	-,274*	,371**	0,182	,296*	0,18	,545**
V2_D2_P10	,476*	,398*	,589*	,312*	,268*	-0,063	,539*	,637*	,298*	1	,557**	,552**	,564**	-0,029	,637**	-,398**	,793**	-0,239	,302*	,483**	-,365**	0,254	-,302*	,645**	-0,028	,623**	,672**	,787**
V2_D2_P11	,585*	,757*	,403*	,281*	,296*	0,205	,884**	,519*	,461*	,557**	1	,877**	,741**	-0,087	,594**	-,585**	,654**	-,349**	,268*	,309*	-,265*	,287*	-,584**	,859**	-0,219	,580**	,451**	,800**
V2_D2_P12	,705*	,840*	,513*	,279*	,308*	0,096	,977**	,600*	,502*	,552**	,877**	1	,594**	-0,176	,600**	-,840**	,697**	-,577**	,546**	,476**	-,398**	0,235	-,546**	,879**	-,308*	,745**	,617**	,822**
V2_D2_P13	,698*	,489*	,398*	,308*	,376*	-0,075	,631*	,607*	,322*	,564**	,741**	,594**	1	0,228	,324*	-,326*	,688**	-,344**	-0,075	,369**	-,331**	,263*	-,524**	,649**	-,346**	,736**	,619**	,749**
V2_D2_P14	,381*	0,14	,360*	,279*	0,015	0,096	-0,172	0,008	-0,08	-0,029	-0,087	-0,176	0,228	1	-0,008	0,21	0,063	-0,174	-0,096	,322*	-,259*	0,235	0,096	-0,206	-0,034	0,022	0,015	0,154
V2_D2_P15	,281*	,714*	,668*	0,138	0,241	,419*	,586*	,470*	0,191	,637**	,594**	,600**	,324*	-0,008	1	-,443**	,616**	-0,192	,328*	,443**	-,565**	0,167	-,328*	,701**	-0,078	,462**	,506**	,697**
V2_D2_P16	,549*	,688*	,611*	-0,157	0,105	0,172	,821*	,443*	,467*	,398**	,585**	,840**	-,326*	0,21	-,443**	1	,546**	,647**	-,459**	-,566**	,433**	-0,124	,459**	-,723**	0,163	,586**	,466**	-,597**
V2_D2_P17	,663*	,546*	,736*	,269*	0,126	-0,121	,680*	,861*	,290*	,793**	,654**	,697**	,688**	0,063	,616**	-,546**	1	-,455**	,380**	,518**	-,484**	0,15	-,380**	,814**	-0,234	,823**	,886**	,852**
V2_D2_P18	,726*	,407*	,529*	,271*	0,231	0,242	,545*	,348*	,532*	-0,239	,349**	-,577**	,344**	-0,174	-0,192	,647**	,455**	1	,461**	,504**	,626**	-0,065	0,242	-,393**	0,164	,539**	,443**	-,450**
V2_D3_P19	,385*	,459*	,280*	,313*	0,168	0,053	,444*	,328*	,274*	,302*	,268*	,546**	-0,075	-0,096	,328*	-,459**	,380**	-,461**	1	,260*	-0,141	0,128	0,053	0,243	-0,243	,328*	,337**	,397**
V2_D3_P20	,657*	,429*	,695*	0,027	0,065	-0,134	,465*	,622*	,260*	,483**	,309*	,476**	,369**	,322*	,443**	-,566**	,518**	-,504**	,260*	1	-,543**	-0,043	-,260*	,443**	0,039	,533**	,496**	,581**
V2_D3_P21	,507*	,433*	,704*	0,033	,316*	0,088	,428*	,348*	0,232	-,365**	-,265*	-,398**	-,331**	-,259*	-,565**	,433**	-,484**	,626**	-0,141	-,543**	1	-,297*	,370**	-,457**	-0,115	-,547**	-,526**	-,508**
V2_D3_P22	0,14	,435*	0,223	,410*	,502*	,299*	,302*	0,033	,429*	0,254	,287*	0,235	,263*	0,235	0,167	-0,124	0,15	-0,065	0,128	-0,043	-,297*	1	-,413**	0,146	0,188	0,207	0,069	,438**
V2_D3_P23	,385*	,459*	,280*	0,168	-0,168	0,053	,713*	,328*	,274*	-,302*	,584**	,546**	,524**	0,096	-,328*	,459**	,380**	0,242	0,053	-,260*	,370**	,413**	1	-,598**	0,019	-,565**	,337**	-,486**
V2_D3_P24	,584*	,723*	,599*	0,127	0,144	0,113	,889**	,701*	,371*	,645**	,859**	,879**	,649**	-0,206	,701**	-,723**	,814**	-,393**	0,243	,443**	-,457**	0,146	-,598**	1	-0,166	,755**	,721**	,824**
V2_D3_P25	-,335*	-,286*	0,064	0,043	-,316*	0,131	-,263*	0,184	0,182	-0,028	-0,219	-,308*	-,346**	-0,034	-0,078	0,163	-0,234	0,164	-0,243	0,039	-0,115	0,188	0,019	-0,166	1	-,389**	-,336**	-0,134

V2_D3_P26	,790*	,586*	,552*	0,182	,323*	-0,091	,768*	,798*	,296*	,623**	,580**	,745**	,736**	0,022	,462**	-,586**	,823**	-,539**	,328*	,533**	-,547**	0,207	-,565**	,755**	-,389**	1	,936**	,804**
V2_D3_P27	,686*	,466*	,596*	0,177	0,199	-0,09	,603*	,856*	0,18	,672**	,451**	,617**	,619**	0,015	,506**	-,466**	,886**	-,443**	,337**	,496**	-,526**	0,069	-,337**	,721**	-,336**	,936**	1	,755**
Puntaje de la Variable 2	,712*	,804*	,719*	,493*	,365*	0,173	,813*	,766*	,545*	,787**	,800**	,822**	,749**	0,154	,697**	-,597**	,852**	-,450**	,397**	,581**	-,508**	,438**	-,486**	,824**	-0,134	,804**	,755**	1

### R de Pearson

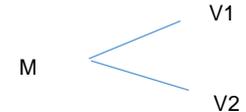
ITEMS	PEARSON	CONDICIÓN
V2_D1_P1	,712**	VÁLIDO
V2_D1_P2	,804**	VÁLIDO
V2_D1_P3	,719**	VÁLIDO
V2_D1_P4	,493**	VÁLIDO
V2_D1_P5	,365**	VÁLIDO
V2_D1_P6	0,173	VÁLIDO
V2_D1_P7	,813**	VÁLIDO
V2_D1_P8	,766**	VÁLIDO
V2_D1_P9	,545**	VÁLIDO
V2_D2_P10	,787**	VÁLIDO
V2_D2_P11	,800**	VÁLIDO
V2_D2_P12	,822**	VÁLIDO
V2_D2_P13	,749**	VÁLIDO
V2_D2_P14	0,154	VÁLIDO
V2_D2_P15	,697**	VÁLIDO
V2_D2_P16	-,597**	VÁLIDO
V2_D2_P17	,852**	VÁLIDO
V2_D2_P18	-,450**	VÁLIDO
V2_D3_P19	,397**	VÁLIDO
V2_D3_P20	,581**	VÁLIDO
V2_D3_P21	-,508**	VÁLIDO
V2_D3_P22	,438**	VÁLIDO
V2_D3_P23	-,486**	VÁLIDO
V2_D3_P24	,824**	VÁLIDO
V2_D3_P25	-0,134	VÁLIDO
V2_D3_P26	,804**	VÁLIDO
V2_D3_P27	,755**	VÁLIDO
<b>Puntaje de la Variable 2</b>	1	VÁLIDO

## Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,856	27

### Anexo 3: Matriz de Consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿En qué medida la percepción de la atención se relacionan con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Analizar en qué medida la percepción de la atención se relacionan con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018</p>	<p>General:</p> <p>La percepción de la atención se relacionan significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018</p>	<p>V1: Percepción de la atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema</p>  <p>Población:</p> <p>Usuaris del CASE Ayacucho</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo:</p> <p>Azar probabilístico</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial</p>
<p>Específico:</p> <p>¿De qué manera la percepción de la atención se relaciona con la satisfacción en el CASE Ayacucho en el año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018?</p> <p>¿Cómo la percepción de la atención se relacionan con las expectativas con el CASE Ayacucho en el año 2018?</p>	<p>Específico:</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la atención y la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la atención y la expectativa con el CASE Ayacucho en el año 2018</p>	<p>Específico:</p> <p>La percepción de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018</p> <p>La percepción de la atención se relacionan significativamente con la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018</p> <p>La percepción de la atención se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018</p>	<p>V2: Calidad del servicio</p> <p>Satisfacción</p> <p>Experiencia</p> <p>Expectativa</p>	<p>Muestreo:</p> <p>Azar probabilístico</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial</p>

## Anexo 4: Acta de originalidad

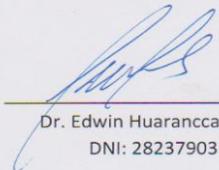


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CASE AYACUCHO 2018**, del estudiante **YENIFER CAROLINE TINCO REMÓN** he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, 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**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



---

Dr. Edwin Huaranca rojas  
DNI: 28237903

## Anexo 5: Autorización de publicación de artículo científico



### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Yenifer Caroline Tinco Remón, identificado con DNI N° 70230025 egresado del Programa Académico de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE. Ayacucho 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---

---

FIRMA



DNI: 70230025

Trujillo 22 de Agosto del 2018

## Anexo 6: Autorización para realizar el trabajo de investigación

*Susa Tinco*

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO**  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
322451  
Fecha: 08 JUN. 2018  
**RECIBIDO**  
N° Registro: \_\_\_\_\_  
Hora: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** Solicito autorización para aplicación de instrumentos de validación en el CASE-Ayacucho.

**SEÑOR :**

Dr. César Alberto Arce Villar  
Presidente de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho

Yo, **YENIFER CAROLINE TINCO REMÓN**, identificada con DNI: 70230025, con domicilio actual en Pasaje Los Ángeles Mz: A Lte: 33, Ayacucho, estudiante de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

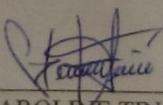
Por medio de la presente solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos de validación de recolección de datos a las usuarias del CASE - Ayacucho correspondientes al proyecto de investigación "PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CASE AYACUCHO, 2018".

De antemano agradezco su valiosa colaboración, la misma que permitirá el éxito del proyecto y culminar con éxito esta etapa de formación académica.

**POR LO TANTO:**

Pido a usted, acceder a mi petición y encausar la misma favorablemente.

Ayacucho, junio de 2018

  
YENIFER CAROLINE TINCO REMÓN  
DNI:70230025



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO

PRESIDENCIA

Creada el 04 de diciembre de 1832, durante el gobierno del Mariscal Agustín Gamarra.

Portal Constitución Nro. 20- Ayacucho. Telf. 31-2550 Fax. 31-3816.

**Correlativo N° 322451-2018**

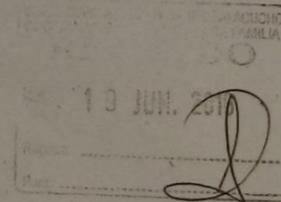
**Asunto:** Solicita autorización para la aplicación de instrumentos de validación en el CASE Ayacucho

Ayacucho, once de junio

Del dos mil dieciocho.-

Dado cuenta en la fecha, con el documento de la referencia; Téngase presente y **AUTORÍCESE** la aplicación de instrumentos de validación en el CASE Ayacucho, en consecuencia, pase a la **Coordinadora del Modulo de Familia** para su atención.-

César Alberto Arce Villar  
PRESIDENTE  
Corte Superior de Justicia de Ayacucho  
PODER JUDICIAL





**Anexo 8: Artículo científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la atención y la calidad del servicio del  
CASE. Ayacucho 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Tinco Remón, Yenifer Caroline

**ASESOR:**

Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ – 2018**

## **1. TÍTULO**

Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE. Ayacucho 2018

## **2. AUTOR**

Br. Tinco Remón, Yenifer Caroline

## **3. RESUMEN**

Se realiza el presente estudio en el CASE – Ayacucho a raíz de la problemática que atraviesa la gestión pública, debido a la poca efectividad y resultados de las instituciones que luchan contra la violencia familiar y sexual en la región. Esta institución tiene poco más de un año de su constitución, integra cinco instituciones como la DEMUNA, Comisaría de la Familia, CEM, Juzgado y Fiscalía de la familia; las que a raíz del estudio se determina que no trabajan articuladamente, no tiene una ruta de atención para los diversos casos que se presentan, a pesar de encontrarse en un solo local no coordinan sus acciones; por lo que el objetivo de investigación fue determinar cómo la percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha elaborado la presente tesis con la finalidad de optimizar esta institución. El enfoque de investigación empleado corresponde al cuantitativo. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional. La población es no paramétrica y estuvo conformada por 200 usuarias que acuden al centro de estudio. La muestra consideró al 30% de la población en forma aleatoria, lo cual constituye 60 unidades de estudio. La técnica y el instrumento empleados para el recojo de información ha sido la encuesta y el cuestionario respectivamente. El procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los resultados demandó la elaboración de tablas estadísticas. Los resultados afirman que, el 43,3% (29) de las usuarias considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la calidad del servicio es excelente. Las conclusiones registran que, la percepción de la atención se relaciona con calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018, en la medida que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

## **4. PALABRAS CLAVE**

Percepción de la atención, calidad del servicio.

## 5. ABSTRACT

The present study is carried out in the CASE - Ayacucho as a result of the problems that the public management is going through, due to the ineffectiveness and results of the institutions that fight against family and sexual violence in the region. This institution has just over a year of its constitution, integrates five institutions such as DEMUNA, Curator of the Family, CEM, Family Court and Prosecutor's Office; those that as a result of the study it is determined that they do not work articulately, they do not have a route of attention for the different cases that appear, in spite of being in a single place they do not coordinate their actions; so the objective of the research was to determine how the perception of care is related to the quality of the service in CASE. Ayacucho 2018.

Taking into account the above, the present thesis has been elaborated in order to optimize this institution. The research approach used corresponds to the quantitative one. The research design used was the descriptive correlational. The population is non-parametric and consisted of 200 users who come to the study center. The sample considered 30% of the population randomly, which constitutes 60 study units. The technique and the instrument used for the collection of information has been the survey and the questionnaire respectively. The processing, presentation, analysis and interpretation of the results demanded the preparation of statistical tables. The results affirm that, 43.3% (29) of the users consider as excellent the perception of the attention and in that same percentage they think that the quality of the service is excellent. The conclusions record that, the perception of the attention is related to the quality of the service in the CASE. Ayacucho 2018, to the extent that the value of  $Tau_b = 0,637$ , which means that the relationship between the contrasted variables is directly significant; while being the  $p\_value = 0,000$  that results to be less than the significance level  $\alpha = 0.05$ , then the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a significance level of 5% and a confidence interval of 95%.

## 6. KEYWORDS

Perception of attention, quality of service.

## 7. INTRODUCCIÓN

Estamos en un mundo en el que la violencia desde el origen del hombre, ha formado parte de su historia. Particularmente se ha constituido como un elemento integral, reflejado en la jerarquización del poder y en las desigualdades sociales, que a su vez constituye un obstáculo para establecer la equidad, el desarrollo y la paz.

La problemática que abordaremos en este presente trabajo de investigación está directamente relacionado con la percepción de la calidad de atención de los diversos programas y/o políticas sociales que luchan contra los tipos de violencia más frecuentes contra la mujer; es decir la familiar y sexual, la que está basada en la inequidad y en la lucha por el poder del patriarcado, por lo que las consecuencias afectan a la población, independientemente de sus características sociales, étnicas, educativas, idioma, económicas, costumbres o religiosas.

Según MIMP (2017) en sus diversos estudios demuestra que, la violencia familiar no solo genera costos sociales, pues también genera costos directos e indirectos en el crecimiento económico; donde definen los costos indirectos como las oportunidades perdidas como resultado de estar o haber estado en una relación violenta, es decir el valor de los bienes y servicios perdidos, ingresos perdidos o dejados de percibir, empleo perdido, limitada participación en el mercado laboral, ausentismo laboral, productividad disminuida, así como también mayores costos por mortalidad y morbilidad, consumo de drogas y alcohol, sufrimiento, daño a la calidad de vida, transmisión intergeneracional de la violencia, problemas de conducta en hijos e hijas y rendimiento escolar disminuido. En cuanto a los costos directos se refiere al valor monetario que se generan al analizar los costos indirectos. Entonces la violencia familiar constituye un obstáculo para el desarrollo sostenible del país.

En ese sentido según la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que aproximadamente una tercera parte de la población femenina a nivel mundial, ha tenido en alguna etapa de su vida una relación de pareja en la cual sufrieron alguna forma de violencia psicológica, sexual o física. La violencia en cualquiera de sus formas afecta negativamente a la salud mental, física, sexual, productiva y reproductiva de las mujeres. A nivel nacional y local igualmente se refleja la gravedad del problema de violencia, se ve a diario por los medios de comunicación casos que ahora son más visibles y abordados por diversos especialistas, pero pese a los esfuerzos de algunas organizaciones este no ha podido ser erradicado, más aun en algunos casos se refleja la impunidad, el acoso hacia la víctima, la indiferencia y la poca empatía de los operadores de justicia y de los responsables de la atención de las políticas y programas sociales. Pero esto no se refleja a nivel porcentual pues los datos señalan que la violencia en sus diversas formas disminuyen cada año como lo señalan en el estudio realizado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP el año 2017, pero en este

mismo estudio se enfatiza que la violencia es mayor en el área urbana que en la rural, y que en los sectores más vulnerables es menos afectada que la de los sectores con mayores oportunidades, esto debido a que los sectores de mayor pobreza no cuentan con la accesibilidad, información y capacidad de denunciar a los agresores, por lo que hasta hoy una buena parte de las víctimas continúan invisibilizadas.

Es en este contexto que la Municipalidad Provincial de Huamanga (MPH) y el Gobierno Regional de Ayacucho (GRA) deciden poner en marcha el año 2009 la construcción el Centro de Atención de Desarrollo Socio-emocional y de Capacidades para Víctimas de Violencia Familiar y Sexual en Situación de Riesgo, el cual es un proyecto piloto a nivel nacional, junto con el de Lima y Callao, del que se evaluará los resultados a fin de repetirlo en otras regiones del país. En este centro se integraran y funcionan las diferentes instituciones ligadas a la lucha contra la violencia familiar, entre ellas el CEM (Centro Emergencia Mujer - MIMP), Comisaria de la Familia (Policía Nacional del Perú), DEMUNA (MPH), Juzgado de Familia y Fiscalía de Familia (MINJUS); lo cual facilita el servicio a los usuarios pues constituye un centro de recuperación para víctimas y victimarios, estos últimos con la finalidad de su reinserción y reconciliación social.

Ahora bien el CASE tiene poco tiempo en funcionamiento, debido a aspectos de coyuntura política y problemas en la construcción de la infraestructura, es así que recién se inaugura en abril del 2017, entonces la investigación analizara cual es la percepción que tiene las usuarias con respecto a la calidad de servicio que se les viene brindando, lo que es de suma importancia para la Gestión Pública, pues se determina la eficiencia, eficacia y efectividad de las instituciones, y que mejor fuente de evaluación que la apreciación de los destinatarios del servicio. Debido a factores de tiempo y recurso la unidad de análisis solo serán las mujeres que acceden al centro.

Con respecto a los trabajos previos son los siguientes:

Ambrosio Mantari & Vilca Renojo, (2009) Desarrollaron un estudio para optar el Grado de Magister en Gerencia Social titulado: Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica. Trabajo de investigación que empleo el método cualitativo, para lo cual tomaron como unidad de análisis a 21 mujeres que sufren violencia familiar (usuarias), 05 operadores de justicia entre ellos; 01 Fiscal del Ministerio Público, 03 miembros de la Policía Nacional del Perú y 01 Juez del Poder Judicial. La investigación culmina con la conclusión de que la calidad de atención no es la adecuada, y además no

realizan la atención de los casos en las condiciones adecuadas; por lo que ven por conveniente reorganizar el servicio de atención con profesionales capacitados y mejorar significativamente las condiciones de logística e infraestructura.

Redhead García (2015) Desarrollo la investigación para obtener el grado de magister en Gerencia de Servicios de Salud titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Empleo el método cuantitativo y el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para desarrollar la investigación tuvo como muestra poblacional a 317 usuarios del centro de salud. Concluye con su investigación que; existe una correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, también que el usuario o cliente calificaba el servicio y la satisfacción como regular. Además la autora sugiere realizar investigaciones periódicas y aplicar encuestas a los usuarios con respecto a su percepción de la atención, así se mejora la calidad de la atención y la satisfacción el usuario se aumentara.

La percepción de la atención. Según Fernández (2015) se define como un proceso, a través del cual el usuario selecciona, organiza e interpreta estímulos y forma una imagen significativa y coherente del entorno y/o de la atención. Acota demás que dos personas pueden estar expuestas a un mismo estímulo, en este caso la atención, pero la evaluación no será la misma, ya que es un proceso altamente singular, que está basado en la necesidad, en los valores, y las expectativas de cada usuaria.

Según Bravo Tapia (2011) es muy importante que se conozca la percepción que tienen las usuarias de la atención, pues se identifican sus cualidades, gustos, preferencias y necesidades. La percepción se forma a raíz de una experiencia, y depende directamente de; las necesidades y deseos, las expectativas, el estilo o forma de enfrentarse al ambiente, la educación dentro del hogar, el nivel escolar o la formación académica. También hace mención de la percepción y su relación con el espacio y tiempo, ya que puede variar dependiendo del país y del año o periodo.

En resumen la percepción de la atención es la forma más efectiva de evaluar los servicios que se brindan, es un proceso en el que la usuaria selecciona, organiza e interpreta los estímulos. Por lo que es importante que se practique la empatía, seguridad y responsabilidad de los trabajadores. La construcción de la perspectiva depende de las características personales de la usuaria; tales como: la edad, grado de instrucción,

valores, ideología, religión, idioma, etc. Además de factores externos del entorno como el espacio, tiempo, periodo, tendencias, circunstancias, entre otras.

La calidad del servicio. Para Redhead García (2013) es la aptitud para el uso, y se refleja en el nivel de satisfacción del usuario, pues se muestra conforme con el uso, el propósito o con los requisitos. Lo define también como la prestación de un servicio que no tiene defectos, con capacidad para dejar satisfechas las expectativas del usuario, cumpliendo o superando las mismas, lo que va ser valorado positivamente.

Y según Pisco & Biscaia (2001) es un conjunto actividades planeadas, que buscan el cumplimiento de objetivos claros y que puedan ser evaluados de acuerdo al desempeño, el cual cubre con todos los niveles de atención, teniendo en cuenta la mejora continua para obtener la mayor satisfacción de los usuarios.

La calidad del servicio entonces es el nivel de satisfacción, experiencia y expectativa. La institución debe entonces procurar la búsqueda de la excelencia en los servicios que brinda, ya que el juicio que brinde sobre las aptitudes de servir debe ser positiva, siendo sinónimo de satisfacción y bienestar

## **8. METODOLOGÍA**

Según Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (1997) es todo aquello que debe realizar el investigador para lograr los objetivos de su estudio, responder las incógnitas que se ha trazado y analizar la certeza o no de las hipótesis planteadas en el contexto definido para el estudio. Entonces si el diseño de nuestra investigación está correctamente planteado, el producto final (sus resultados) tendrá mayor probabilidad de ser válida.

El trabajo de investigación desarrollado consideró como objetivo, determinar la relación entre la percepción de la atención y la calidad de servicio en el CASE – Ayacucho en el año 2018. Los procedimientos seguidos para alcanzar los resultados previstos corresponden al diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 200 usuarias y la muestra por 60 docentes. El recojo de información, así como el respectivo registro de los datos demandaron el uso de la técnica de la encuesta y el instrumento denominado cuestionario. El procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos se organizó en tablas estadísticas.

## **9. RESULTADOS**

Tabla 1

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018

Valores		Calidad del servicio				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15	
	% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%	
Bueno	Recuento	0	0	4	3	7	
	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	5,0%	11,7%	
Percepción de la atención	Excelente	Recuento	0	0	12	26	38
	% del total	0,0%	0,0%	20,0%	43,3%	63,3%	
Total	Recuento	9	6	16	29	60	
	% del total	15,0%	10,0%	26,7%	48,3%	100,0%	

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 1 nos permite observar que el 43,3% (29) de las usuarias considera de excelente la percepción de la atención y que ese mismo porcentaje opinan que la calidad del servicio es excelente.

Tabla 2

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la satisfacción en el CASE. Ayacucho 2018.

Valores		Satisfacción				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15	
	% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%	
Bueno	Recuento	0	0	4	3	7	
	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	5,0%	11,7%	
Percepción de la atención	Excelente	Recuento	0	3	9	26	38
	% del total	0,0%	5,0%	15,0%	43,3%	63,3%	
Total	Recuento	9	9	13	29	60	
	% del total	15,0%	15,0%	21,7%	48,3%	100,0%	

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 2 nos permite observar que el 43,3% (29) de encuestadas considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la satisfacción es también excelente.

Tabla 3

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018

		Experiencia					
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	Total	
Percepción de la Atención	Deficiente	Recuento	9	6	0	0	15
		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	4	0	0	3	7
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	5,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	6	26	6	38
		% del total	0,0%	10,0%	43,3%	10,0%	63,3%
Total	Recuento	13	12	26	9	60	
	% del total	21,7%	20,0%	43,3%	15,0%	100,0%	

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 3 podemos concluir que el 43,3% (26) de encuestadas considera como excelente la percepción de la atención y en ese mismo porcentaje opinan que la expectativa es buena.

Tabla 4

Resultados del contraste entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

		Expectativa					
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	Total	
Percepción de la atención	Deficiente	Recuento	9	3	3	0	15
		% del total	15,0%	5,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	4	3	0	7
		% del total	0,0%	6,7%	5,0%	0,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	9	15	14	38
		% del total	0,0%	15,0%	25,0%	23,3%	63,3%
Total	Recuento	9	16	21	14	60	
	% del total	15,0%	26,7%	35,0%	23,3%	100,0%	

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 4 diremos que el 25,0% (21) de usuarias considero como excelente la percepción de la atención así como ese mismo porcentaje opino que la expectativa fue buena.

Tabla 5

Resultados de la prueba de normalidad de los datos

Valores	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	,269	60	,000
PUNTAJE_CALIDAD DEL SERVICIO	,181	60	,000
PUNTAJE_SATISFACCION	,275	60	,000
PUNTAJE_EXPERIENCIA	,274	60	,000
PUNTAJE_EXPECTATIVA	,205	60	,000

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

La tabla 11 nos permite observar que el p\_valor en la mayoría es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%) por lo que podemos afirmar que los datos son no paramétricos, es decir que no configuran una curva normal. Entonces para elegir el estadígrafo se toma en cuenta también que las variables son del tipo ordinal y que la muestra es mayor a 30 unidades; por lo tanto en ese sentido se ha elegido a Tau\_b de Kendal, para la comprobación de las hipótesis.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Para la hipótesis general**

#### **Hipótesis alterna (Ha)**

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

La percepción de la atención no se relacionan significativamente con la calidad del servicio del CASE Ayacucho en el año 2018

Tabla 5

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la calidad de servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

	PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2
	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
Tau_b de Kendall	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60

PUNTAJE_V2	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 5 nos permite observar que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, percepción de la calidad se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018.

### Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relaciona significativamente con la satisfacción con el CASE Ayacucho en el año 2018.

Tabla 6

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la satisfacción en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D1
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	1,000	,706**
	Coefficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)		60
	N	60	60
	PUNTAJE_V2_D1	,706**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	
	Sig. (bilateral)	60	60
	N		

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

En la tabla 15 observamos que el valor de  $Tau_b=0,706$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con satisfacción de las usuarias del CASE. Ayacucho 2018.

## Para la hipótesis específica 2

### Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la experiencia en el CASE Ayacucho en el año 2018

### Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018.

Tabla 7

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	60
	PUNTAJE_V2_D2	Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

De la tabla 7 podemos apreciar que el valor de  $Tau_b = 0,416$ , lo que quiere decir que la relación que existe entre las variables contrastadas es directa moderada; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, entonces es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018.

### Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la atención se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018

#### Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la atención no se relacionan significativamente con la expectativa en el CASE Ayacucho en el año 2018

Tabla 8

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la percepción de la atención y la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D3
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	60
Kendall	PUNTAJE_V2_D3	Coefficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Nota:** n=60; instrumentos de medición

Podemos observar en la tabla 8 el valor de  $Tau_b=0,590$ , lo cual expresa que la relación entre las variables es directa significativa; y el  $p\_valor=0,000$  al resultar menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que, es posible afirmar que, la percepción de la atención se relaciona con la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.

## 10. DISCUSIÓN

En la actualidad la gestión pública viene atravesado cambios en la implementación de estrategias y enfoques que permiten viabilizar la gestión de forma eficiente. Teniendo en cuenta lo anterior se ha elaborado la presente tesis que busca analizar la relación entre la percepción de la atención y la calidad de servicio en el CASE, Ayacucho - 2018, con la finalidad de optimizar esta institución; por lo que se ha encuestado a las usuarias,

para lo cual se calculó cuantas acudían mensualmente, resultando ser 200 la población de estudio, entonces la muestra correspondería a 60 que es el 30%.

En la tabla 3 nos muestra el nivel de satisfacción de las usuarias con el CASE, podemos entonces apreciar que el 48% (29) de encuestadas consideran que es excelente; el 21,7% (13) manifiesta que es bueno; y el 15,0% (9) que es regular; mientras que el 15,0% (9) sostienen que es deficiente. Justo Eriquito (2017) en su tesis que lleva por título: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015; sostiene que los resultados arrojados en su investigación denota una satisfacción con la atención de los trabajadores, pues manifestaron que el personal es calificado, amable, cortés, y comprensivo. De este resultado podemos decir que la satisfacción es un indicador de que el servicio es de calidad, puesto que es una respuesta emocional con respecto a la atención recibida, esto según la definición de Redhead García (2013)

En la tabla 4 podemos ver la apreciación de la experiencia de las usuarias en el CASE, podemos entonces decir que el 43,3% (26) del total de encuestadas consideran que fue buena; mientras el 21,7% (13) manifiesta que fue deficiente; el 20,0% (12) que es regular; y el 15,0% (9) sostienen que fue excelente. En los resultados de esta dimensión vemos que la apreciación predominante es la de buena, seguida de la deficiente, entonces se puede concluir que pese a que las demás dimensiones ofrecen una valoración de adecuada esta no tanto, ello debido a las características de la población usuaria, es decir víctimas de violencia familiar y sexual, el acudir a esta institución significa haber pasado o estar atravesando por una situación no deseable. Pero a pesar de ello y teniendo como referencia la definición de Scielo (2007) que considera que la experiencia se da a raíz del contacto o vivencia, y de acuerdo a ello se construye una idea o conclusión, la cual puede ser positiva o negativa; para este caso vemos que fue de término medio.

La tabla 4 hace referencia a la expectativa de las usuarias con el CASE, entonces podemos decir que el 35,0% (21) del total de encuestadas la consideran como buena; el 26,7% (16) que fue regular; el 23,3% (14) que es excelente; mientras que el restante que corresponde al 15,0% (9) sostienen que fue deficiente. De estos resultados según la decisión de Duque Oliva (2005) las expectativas son ideales del modo en que actuaran

los trabajadores; y que de acuerdo con esta idea se forma una referencia para juzgar y evaluar el desempeño del personal que brinda la atención, es decir que esta apreciación es bastantes subjetiva y puede variar dependiendo de la persona.

Como podemos observar en el área de estudio se refleja que la precepción de la atención tiene una relación significativa, y que de acuerdo a lo recabado en las encuestas estas concluyen con la calificación o valoración de excelente.

## 11. CONCLUSIONES

1. La percepción de la atención se relaciona con la calidad del servicio en el CASE. Ayacucho 2018, en la medida que el valor de  $Tau_b=0,637$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 13).
2. La percepción de la atención se relaciona con la satisfacción, ya que el valor de  $Tau_b=0,706$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 6).
3. La percepción de la atención se relaciona con la experiencia en el CASE. Ayacucho 2018; en la medida de que el valor de  $Tau_b=0,416$ , lo que quiere decir que la relación que existe entre las variables contrastadas es directa significativa; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 7).
4. La percepción de la atención se relaciona con la expectativa en el CASE. Ayacucho 2018.en la medida que el valor de  $Tau_b=0,590$ , lo cual expresa que

la relación entre las variables es directa significativa; y el  $p\_valor=0,000$  al resultar menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 8).

## 12. REFERENCIAS

- Ambrosio Mantari , J. A., & Vilca Renojo, A. (2009). Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica. Huancavelica.
- Ander-Egg, E. (1993). Técnicas de Investigación Social. Argentina: Magisterio del Río de la Plata.
- Bravo Tapia, M. R. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Quito.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Obtenido de INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública. Chubut.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia: McGRAW - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V..
- Justo Eriquito, C. (2017). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015. Puno.
- MIMP, M. d. (2017). Impacto y consecuencias de la violencia contra las mujeres. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP y Programa Nacional Contra la Violencia Familiar.
- Pisco, L., & Biscaia, J. (2001). Qualidade de cuidados de saúde primários. Revista Portuguesa de Saúde Pública. Lisboa.
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima – Perú .

Redhead García, R. M. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Lima.

Scielo. (Diciembre de 2007). Scielo. Obtenido de Scielo:  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-485X2007000100001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2007000100001)