



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un
servicio en una entidad pública, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión pública**

AUTORA:

Zurita Aquino, Miryam Paola (orcid.org/0000-0002-9023-4219)

ASESORES:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA

NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024", cuyo autor es ZURITA AQUINO MIRYAM PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 08-08- 2024 09:26:46

Código documento Trilce: TRI - 0845893



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad de la Autora

Yo, ZURITA AQUINO MIRYAM PAOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MIRYAM PAOLA ZURITA AQUINO DNI: 10453660 ORCID: 0000000290234219	Firmado electrónicamente por: MPZURITAZ el 03-08- 2024 13:13:30

Código documento Trilce: TRI - 0845895

DEDICATORIA

A mi hijo Paolo para animarlo a no dejar nada atrás, y, seguir, contra viento y marea.

A mis padres, Soledad y Augusto, a mis hermanos Pol y Aaron, a mi cuñada Karoline, y mis sobrinos Jeanpaul y Mia, mi gran familia, porque siempre podemos continuar avanzando en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro asesor Emil Beraun Beraun por su persistencia, carisma y motivación, al igual que, a mis tías, Susana y Elena, quienes siempre me brindan su apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	19
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	
ANEXO 01 – Matriz de consistencia	51
ANEXO 02 – Tabla de operacionalización de variables	53
ANEXO 03 – Instrumentos de recolección de datos	54
ANEXO 04 – Fichas de validación de instrumentos para la recolección de Datos	62
ANEXO 05 – Resultados del análisis de consistencia interna – Coeficiente de Alfa de Cronbach	83
ANEXO 06 – Análisis complementario Base de datos, Calculo de la muestra	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de profesionales expertos	24
Tabla 2. Estadística de fiabilidad	24
Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de la variable protocolo de atención (PA)	26
Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable PA	26
Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de la variable gestión de casos (GC)	27
Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable GC	27
Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.	28
Tabla 8. Tabla cruzada y regresión logística ordinal del objetivo general	28
Tabla 9. Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1	29
Tabla 10. Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2	30
Tabla 11. Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 3	31
Tabla 12. Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, su nivel fue descriptivo explicativo, de diseño no experimental, nivel correlacional causal, transversal. Como resultado principal se demostró que existe una Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos; con un valor de chi cuadrado igual a 84,285, con un p-valor de $<0,001$, siendo $<0,05$, asimismo, el protocolo de atención explica la gestión de casos en un 81%. Por lo cual, se infiere que mientras mejore el protocolo de atención se lograra mejoras en la gestión de casos de un servicio en una entidad.

Palabras clave: protocolo, gestión de casos, servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the Influence of the care protocol in the case management of a service in a public entity, 2024. The approach was quantitative, basic, its level was descriptive explanatory, non-experimental design, correlational level causal, transversal. As a main result, it was demonstrated that there is an influence of the care protocol on case management; with a chi square value equal to 84.285, with a p-value of <0.001 , being <0.05 , likewise, the care protocol explains case management by 81%. Therefore, it is inferred that as the care protocol improves, improvements will be achieved in the case management of a service in an entity.

Keywords: protocol, case management, service.

I. INTRODUCCIÓN

Las poblaciones vulnerables resultan de suma importancia para el desarrollo de las gestiones públicas en un Estado, por lo cual son las entidades que implementan servicios de ayuda dirigidos en un principio a pequeños grupos que se vean involucrados en temas de violencia, abuso y maltrato, desarrollado por funcionarios y servidores que bajo el contexto de normativas vigentes y políticas públicas se encaminan a cumplir metas y objetivos institucionales siempre orientados a brindar una atención eficaz y oportuna. Al respecto, los protocolos de atención cumplen con establecer pautas en las que los servidores puedan realizar una gestión de casos, responsable, y de esta manera prevenir e identificar riesgos a presuntas responsabilidades durante el desarrollo de las atenciones, buscando de esta manera que la prevención y acompañamiento tenga una mejora continua y permanente.

Tales eventos, son situaciones que son abordados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Universidad, específicamente en el objetivo 8, trabajo decente y crecimiento económico que busca generar empleos de calidad, productivo en condiciones de equidad, siempre existirá la participación eficaz, que genere incremento en la productividad económica y optimización de una gestión.

Internacionalmente, la Organización de las Naciones Unidas Mujeres estima que durante el 2022, fueron 48,000 mujeres y niñas muertas en manos de sus propias parejas o de otros familiares en el mundo (55%), esto da como resultado que son cinco féminas asesinadas cada hora, víctimas de feminicidio por algún miembro de su propia familia, además, un número menor del 40%, son quienes buscan ayuda, y casi siempre dirigiéndose a sus amigos o familiares, no a un servicio de apoyo del Estado, a la fecha son 736 millones o 1 de cada 3 mujeres, que sufren violencia, sin embargo, fue la pandemia ocasionada por el brote de COVID-19, que trajo como consecuencia un confinamiento por el cual continuo su incremento, ONU (2023).

A pesar de los compromisos de diferentes gobiernos, niñas y mujeres en el mundo, continúan sin poder hacer uso de los servicios esenciales en un Estado, servicios que son claves y que responden en favor del bienestar y necesidades inmediatas con la calidad y la intervención multisectorial, los que incluyen justicia, sanidad, servicio social y seguridad, las cuales, se busca que con una respuesta mínima y en coordinación entre los sectores puedan responder hacia algunas formas de las violencias contra grupos vulnerables, mujeres, a pesar de que la población en general, pueda acceder a servicios básicos, los que aún siguen siendo de baja calidad, y, que se encuentran intrafinanciados y no tienen personal suficiente, ONU (2020).

La atención de buena calidad siempre será importante en la administración pública, instituciones, y entidades, por lo cual todo trabajador debe estar capacitado y calificado para brindar un buen servicio, no solo logrando la satisfacción sino destacando en la calidad del mismo, logrando ofrecer soluciones y contrarrestando las inquietudes del ciudadano. Las entidades del Estado han desarrollado dentro de la administración pública, el generar políticas que aseguren y garanticen el cumplimiento de los servicios, sin embargo, la preocupación se enfoca en la calidad que se le otorga desde la orientación, el orden, la implementación de normativas para el desempeño en sus funciones y roles asignados, siendo una herramienta la escucha y atención al usuario, una estrategia para enumerar necesidades y contemplar soluciones, de acuerdo a, Zafrilla et al.(s/f, como se citó en Julca, 2020).

Novales et al.(2022) de España, considera que las entidades administradoras públicas deben prestarse servicios que son esenciales para sus compatriotas, que cumplan las funciones de regular, supervisar y redistribuir todo interés público para fortalecer una democracia moderna, que se caracterice por ser eficaz, eficiente, con transparencia, equidad, y, con apertura al ciudadano, para lograr una reforma que genere cambios y, que administre de manera adecuada sus recursos humanos, logre una modernización, empleando eficazmente lo tecnológico, elaborando diagnósticos iniciales de las carencias, la que contribuya a la mejora de sus procedimientos, asimismo, mantener el continuo reforzamiento de las evaluaciones en sus políticas públicas y buen mejoramiento de la transparencia.

Por el contrario, la normatividad, no es aplicable o es desconocida por los servidores, lo que determina replantear diseños, analizar funciones. Por ello, es necesario, la evaluación por resultados, el seguimiento de programas y políticas, y la rendición de sus cuentas.

De la misma manera, Calabria et al.(2023) considera que en Argentina, el Estado que se pronuncie como democrático debe priorizar y garantizar los derechos principales de los compatriotas, como la libre accesibilidad a servicios esenciales, los cuales deben tener la disponibilidad y accesibilidad que garanticen una prestación de calidad, la efectividad y equidad, sin discriminar la parte social, económica, ni la ubicación geográfica del ciudadano, destacando los servicios como el de educación, alimentación, salud, acceso al agua y saneamiento básico, la seguridad y acceso a la justicia, este último, fundamental para respaldar la convivencia pacífica y la paz social entre los ciudadanos de una misma región, por lo cual, estos servicios esenciales siendo fundamentales buscan garantizar la dignidad, el bienestar y la vida de las personas.

Del mismo modo, Función Pública de Colombia (2021) señala que la función de las entidades del Estado busca seguir los protocolos al servicio del usuario con el fin de optimizar el buen ordenamiento y mejorar en la relación entre los ciudadanos y servidores del Estado, donde los protocolos sirven para unificar y capitalizar experiencias exitosas, optimizar recursos para tener una buena capacidad de respuesta, lograr una calidad de vida mejorada para quienes acceden y cuales servicios son los que consultan, todo ello surge a raíz de la elaboración de lineamientos generales que se aplican para la atención en el Estado.

Asimismo, en Perú, una entidad del Estado en 1996, implementó un servicio de ayuda telefónica Ayuda Amiga 0800-16-800, dirigido a niñas, niños y adolescentes que estaban involucrados como víctimas de violencia, abuso sexual y maltrato, en ese entonces, bajo la dirección de la Comisión Permanente de los Derechos de la Mujer, el que pertenecía al Ministerio de Justicia, y, bajo, el compromiso de los Estados Partes de la Convención Belem do Para, y con el dictado de normas y políticas para prevenir, erradicar y sancionar conductas que causen violencia psicológica, física, o sexual, en espacios público o privado, se

adoptaron programas donde, de manera específica y progresiva puedan incluirse servicios especializados de orientación dirigidos a las familias, en general, pero haciendo hincapié en la atención de féminas, víctimas de violencia.

En el 2001, ante la creación de un programa dirigido a erradicar la violencia familiar y sexual, en conjunto con una comisión de promoción de servicios a favor de la mujer, implementaron una línea de ayuda telefónica que se especializó como servicio para orientar a los ciudadanos afectados por la violencia familiar y/o sexual. Siendo, 27 de abril de 2006, se crea un servicio ante el incremento de casos de maltrato, explotación sexual a niños, niñas y adolescentes, bajo una guía de procedimientos para la atención telefónica en casos de maltrato y abuso sexual en niñas, niños y adolescentes - Línea 100 (RM N°266-2006-MIMDES, 2006) como un documento de orientación para la intervención de casos y una buena atención telefónica. En el 2008, ambas líneas se fusionaron, para brindar atención a poblaciones en etapa adulta, personas con discapacidad y adultos mayores, sumado a la orientación y consejería, incluyendo intervención inmediata en situaciones de riesgo a la víctima, ampliando su atención gratuita de 24 horas del día, ANDINA (2010).

A raíz del incremento de atenciones diferenciadas en el servicio, integrado por más profesionales desde su inicio, bajo la intervención de diversas supervisiones de otras entidades públicas, es recomendación, de estas últimas, crear una herramienta adecuada para una atención telefónica donde la víctima es la mujer violentada, y, donde se refleje las acciones durante los hechos de auxilio, Defensoría del Pueblo (2020).

Hernández et al. (2021), en Perú, señala que hay una problemática en un servicio telefónico de ayuda, ante el incremento de atenciones, además de contar con trabajadores con diferentes opiniones sobre el fin y objetivo en su atención, por lo que generaba evaluaciones de riesgo subjetivas, sin una adecuada atención diferenciada y especializada, con, un no manejo de llamadas silenciosas o de crisis, el no seguimientos de las quejas o de las malas intervenciones por parte, de otras dependencias, sin evaluación de satisfacción de las propias llamadas, además, una última investigación, lograría proyectar la elaboración de un protocolo como

herramienta normativa mejorada y actualizada que respalde y regule los procedimientos de atención de los profesionales.

Por lo tanto, los programas y servicios de prevención que imparte el Estado deben mantener una mejora continua y constante para el bienestar de los ciudadanos, considero relevante conocer la influencia de un protocolo de atención en la gestión de casos, a través de sus servidores y profesionales públicos, a la medida en la que contribuye en su desempeño como gestor en la atención con base en las normativas vigentes, procedimientos, características, capacitaciones, y formación, sumado a ello, la empatía, sensibilidad, aptitud e información que conduzca a la eficacia y a una atención de calidad en el servicio.

El estudio analiza la Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024, teniendo en cuenta la realidad problemática se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024? Asimismo, como problemas específicos son: ¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024?, ¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024?, ¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024?, ¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024?.

El trabajo de investigación no pretende generalizar cualidades de los trabajadores ni usuarios, tiene una justificación teórica, porque no hay trabajos específicos que aborden dicha problemática en el contexto de servicios de prevención, el que, a partir de ello, se analizara el buen uso y manejo de trabajadores de un servicio, de protocolos y la influencia para la atención de casos con la finalidad de contribuir en la comprensión, mejoramiento para reformular procedimientos que permitan una calidad en el servicio. Del mismo modo, tiene una justificación social porque permitirá fortalecer el trabajo, que paso a paso, viene reestructurándose ante el desafío de los cambios frente al síndrome de agotamiento profesional, la diversidad en sus propias actitudes emocionales,

estereotipos y creencias, sumado a la calidad humana que le permite atender y ser empático con los usuarios.

Por otro lado, tiene una justificación metodológica, porque se desarrollará cuestionarios los que tendrán que ser validados por profesionales expertos, teniendo una fiabilidad alta, que asegure ser un instrumento idóneo para posteriores investigaciones. Además, tiene una justificación práctica porque permitirá tomar en cuenta, las alternativas de solución que puedan implementar cambios en el manejo de procedimientos para la atención de ocurrencias que no se hayan considerado en un principio, obteniendo un mejor asesoramiento e intervención. Finalmente, tiene una justificación legal porque se rige por lineamientos y disposiciones legales que se encuentran en un flujo de cambios bajo una serie de parámetros dirigidas a contribuir con una atención que garantice la calidad del servicio.

De esta manera, se considera objetivo general: Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024 considerando como objetivos específicos: Determinar la influencia del protocolo de atención en la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024; Determinar la influencia del protocolo de atención en la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024; Determinar la influencia del protocolo de atención en la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024; Determinar la influencia del protocolo de atención en el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024.

Con relación a las hipótesis, podemos señalar como hipótesis general: Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Y como hipótesis específicas; Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024; Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024; Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024;.Existe una influencia

significativa entre el protocolo de atención y, el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024.

Iniciando con los antecedentes internacionales se tiene a Cruz y García (2021) por el que su objetivo fue conocer las rutas y protocolos de atención a féminas afectadas por la Violencia Basada en Género (VBG) provenientes de Ibagué, Bogotá, Medellín y Cali, estudio desarrollado en Colombia, de enfoque cualitativo, su diseño fue descriptivo, se consideró aplicar una entrevista semiestructurada, de profundidad, para la recogida de información, esta fue dirigida a servidores de las entidades públicas así como instituciones privadas provenientes de Ibagué, Bogotá, Medellín y Cali, obteniendo como resultados, que en las diversas ciudades se corrobora que los protocolos de atención mantienen elementos que orientan a fortalecer a las instituciones, así como asegurar un buen abordaje y atención apropiada a la víctima, otro, que, los protocolos en su mayoría, son a nivel interinstitucional con observatorios para seguimiento del mismo; las capacidades de los profesionales siempre debe ser prioridad ante una buena formación para la interpretación de las políticas públicas e identificación en el ejercicio de la violencia, poseedores de una gran sensibilidad, confidencialidad y grado de conciencia y seguridad.

Huitrado (2020) en Ecuador realizó una investigación para explicar el procedimiento de adoptar un protocolo de atención, en diversas universidades del estado de México en cuanto a prevenir acoso y violencia de género, de diseño cualitativo, emplea el estudio de caso y la triangulación de la información, aplica la técnica: las coincidencias de patrones, y, el método comparado, todo ello, en el universo de 32 universidades del Estado de México, pero con la muestra de tres casos de diferentes universidades en México, Guanajuato, y otra, de México, el mismo que concluye, que de acuerdo a la reforma de la legislación y normativa es responsabilidad que las universidades puedan contar con instrumentos que regulen dichas conductas que vulneren a mujeres; son los directivos los responsables de adoptar estos instrumentos como parte de su problemática actual, y la garantía de proporcionar espacios seguros; la participación de los actores, estudiantes, profesores y personal administrativo, cumplió un rol importante para la revisión del protocolo antes de ser adoptado por la casa de estudios, asimismo,

considerado como una demanda ante la necesidad de actuar frente a los hechos de VCM.

Reyes (2019) en Guatemala realiza un estudio para fortalecer el uso de un protocolo para la violencia sexual en los casos atendidos por los servidores de salud de un servicio de emergencia en un nosocomio, de enfoque cuantitativo, con un estudio descriptivo de corte transversal, elaboro un cuestionario y aplico la técnica de entrevista individual. 20 personas fue su muestra, con la condición de ser enfermeros y auxiliares de enfermería de un servicio emergencista, se concluye; que el personal ya tiene conocimiento para aplicar el protocolo de violencia en los casos atendidos; sin embargo, es el 50% que aplica el protocolo, y el otro 50%, informa y sensibiliza, pero desconoce algunas pautas del protocolo; del mismo modo hay un equipo que aborda con un plan de acción a los pacientes de manera integral; sin embargo, no se logra cumplir una atención de calidad, oportuna, y de calidez a pesar de haber un protocolo de atención que permite estandarizar la atención del personal de salud.

Álava et al.(2019) en Ecuador realizaron una investigación, con el objetivo de estudiar la Asistencia Social en el área de salud, funciones, y protocolos de atención a los usuarios en los hospitales, de investigación cuantitativa, descriptiva-explorativa, se basó en el método bibliográfico, del mismo modo se empleó el método inductivo/deductivo de enfoque cualitativo, los que concluyen que los profesionales de trabajo social en los nosocomios no es solo un profesional que brinda consejería sino que brindan una tranquilidad y confianza al usuario que padece dificultades en su salud, considerando la importancia del uso de protocolos que determinan procedimientos para los pacientes y sus familiares pues el acompañamiento familiar genera un entorno de mayor confianza para el profesional y el usuario, con base en la ética y el respeto, que involucre un mejor plan para el trabajo multidisciplinario en beneficio del usuario.

García e Iregui (2020) en Colombia realizaron un estudio por el cual tuvo como objetivo elaborar un proyecto de protocolo así como analizar la atención y el servicio al usuario en espacios de comercio, de enfoque cualitativo/cuantitativo, su estudio descriptivo/correlacional; y cualitativo, porque usara de método la

recopilación de datos, tuvo una población de 210 clientes, en el cual su muestra fueron personas de 18 a 60 años entre varones y mujeres que residen en la zona y compran en los comercios, su muestreo fue aleatorio simple, se aplicó una encuesta virtual por la emergencia COVID-19, concluyendo de esta manera; frente a la atención del usuario, el 50% a más, no está conforme con el servicio y su atención, y, después de haber realizado la aplicación del cuestionario se comprueba que para lograr una mejora continua y servicio de calidad es necesario hacer trabajo en equipo con empresas pequeñas y medianas, asimismo, para sostener la adopción de un protocolo es valioso enumerar que; el personal deberá ejecutar y tener la confianza que su aplicación es una alternativa de solución; cumpliendo las estrategias para eliminar toda expectativa negativa del usuario, del mismo modo, realizar seguimiento a los espacios de comercio, realizar capacitaciones para el personal de manera frecuente, hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para expresión y comunicación de necesidades y reclamos del cliente.

Al respecto de los antecedentes en el ámbito nacional, tenemos la investigación de Julca (2020) en Lima, quien tuvo como objetivo general analizar el protocolo de atención al ciudadano en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), la que tuvo un enfoque cualitativo asumiendo como método un paradigma de investigación científica interpretativa, su diseño fenomenológico basado en la experiencia de cada persona, teniendo una muestra de tres especialistas profesionales de más de cinco años de atención en la entidad, empleo como técnica la entrevista, al realizar la triangulación llego a la conclusión que los protocolos de atención están ligados a la modernización en la gestión pública pues la entidad buscara satisfacer las necesidades del usuario de manera eficaz y eficiente; así como el empleo de estrategias en la administración, se refleja en el uso del protocolo de atención por parte de servidores capacitados y calificados que logren eficientemente cumplir los principios de la institución; es por tal, que dichas políticas públicas lograrán su eficacia mientras se mantenga una mejora continua frente al logro de sus objetivos y buen manejo ante la necesidad del usuario; no siendo menos importante la capacitación permanente del personal que logrará el

desarrollo de conocimientos, aptitudes y habilidades que motive y garantice una mejor atención al ciudadano.

Morales (2020) en Lima, analizó la calidad del servicio Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar (SISEVE) y la gestión que brinda el módulo virtual frente a la atención y reporte de casos de violencia en la escuela, para identificar factores que obstruyen dentro de sus procesos asimismo la percepción y capacidad de los operadores de una institución educativa con el fin de proponer mejoras en la política de uso, de enfoque cualitativo tuvo como estrategia metodológica el estudio de caso mediante la recogida de información de la entrevista semiestructurada, universo de 1061 educandos de una entidad educativa de nivel secundaria con muestra de 500 alumnos de los turnos mañana y tarde de los que sus edades oscilan de 11 a 19 años de edad, quien concluye que el programa dentro de un marco normativo no tenía el enfoque de la gestión por resultados, obviando objetivos claros y lógicos, que ya no existen dentro del programa de estrategia nacional contra la violencia en la escuela; esto no permite que tenga un sistema de monitoreo ni evaluación, SISEVE cuenta con una resolución que detalla procedimientos pero sus protocolos de atención no tienen una normatividad, los recursos y presupuestos están supeditados al gobierno central, finalmente, son los docentes quienes se niegan a hacer uso del servicio para evitar conflictos con sus demás colegas, evitar mayor carga laboral frente al uso y gestión de casos que genera el servicio, y por ende, el poco interés para su difusión y por tal, menos información hacia los estudiantes.

Chirinos (2023) en Lima, exploró la percepción de los servidores con relación a la efectividad de las políticas públicas ante la atención al ciudadano en los Centros Emergencia Mujer (CEM), de investigación básica, enfoque cualitativo y diseño fenomenológico/hermenéutico, se emplea la técnica de la entrevista y se utiliza el cuestionario con el fin de realizar la triangulación, el estudio se realizó en los CEM, 10 profesionales en derecho de familia, penal, y políticas públicas, quien obtuvo conclusiones: primero, que no se cumple con las políticas en relación a brindar una atención adecuada al usuario por diversas limitaciones del Centro, y falta de conocimiento de su propia problemática; segundo, es importante el uso del protocolo de atención para que las propias víctimas puedan expresar sus

necesidades, sin embargo son las usuarias que pretenden articular servicios que no realiza el centro; tercero, no se cumple con la eficacia ni la normatividad requerida, por lo cual, la emisión de informes no es reconocida por las otras entidades, cuarto; como políticas en el seguimiento no se logra corregir el mal uso del servicio por las usuarias, lo que impide determinar el tipo de afectación y, por ende, la demora ocasiona el archivamientos de sus casos.

Velásquez (2024) en Trujillo realiza un estudio de investigación para analizar y determinar si la elaboración de un protocolo de justicia con enfoque intercultural es efectiva para promover el reconocimiento en la pluralidad y étnica cultural en Perú, su trabajo tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), el diseño es explicativo-secuencial, su población y muestra, para el enfoque cuantitativo son 326 operadores de justicia determinado por muestreo aleatorio simple, asimismo para el enfoque cualitativo son cinco profesionales en derecho y cultura, de la Región La Libertad, la encuesta, entrevista y la revisión de documentos, fueron las técnicas a emplear, se obtuvo como conclusión que implementar un protocolo puede ser una herramienta primordial para mejorar el fácil acceso a la justicia a los ciudadanos indígenas y a grupos nativos favoreciendo y valorando la pluralidad de las diversas culturas que abarca nuestro país, del mismo modo, se debe reconocer la etnia y singularidades propias de cada grupo como poseedor de protección y facultades de derecho basados en la normativa vigente y bajo el marco de las leyes internacionales de derechos fundamentales.

Finalmente, Jorge et al.(2018) en Lima realizan una investigación que tiene como objetivo argumentar que uno de los modelos en gestión que se basa en la atención de nivel primario desarrollado en un Policlínico de Essalud de primer nivel logra impactar de manera favorable frente a la satisfacción del cliente, de estudio cuantitativo, descriptivo-explicativo, su técnica, la encuesta directa con los usuarios, su población fueron usuarios de ambos sexos, de mayoría de edad, asegurados en Essalud con tres meses de atención en la institución, su muestra fue de 227 usuarios, de establecimientos de los distritos de Callao, Puente Piedra, Surco y Socabaya (Arequipa), de muestreo aleatorio, la investigación tuvo como conclusiones; que los cuatro establecimientos mantienen una congruencia en relación a los recursos que poseen con la producción que realizan; en comparación

a los otros establecimientos de salud, el Policlínico Barton logra realizar la atención de nivel primaria y satisfacción en los usuarios; se corrobora las hipótesis, del uso del modelo de gestión basado en la atención primaria en el establecimiento Barton como resultado y respuesta de las encuestas de satisfacción a los usuarios.

Después, de un breve detalle de los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al proyecto de investigación, se debe explicar los aspectos teóricos con relación, a las variables de estudio desde su definición, tipos, teorías, dimensiones e indicadores. Con respecto, a la conceptualización de la palabra protocolo (Real Academia Española, 2014, definición 4) señala que viene a ser una secuencia de procedimientos de carácter técnico, médico, científico, etc.; coincide con la UNAM (2019, como se citó en Cruz y García, 2021) que indica que, es un conjunto de pautas que sigue la secuencia dentro de un procedimiento, García e Iregui (2020) lo define como un procedimiento, documento o norma en la que se establece parámetros como técnicas, acciones y conductas para un mejor desenvolvimiento frente a una situación.

Villa (2014, como se citó en Julca, 2020), manifiesta que el protocolo de atención sirve para lograr un servicio de calidad que certifique la satisfacción y las expectativas del cliente en base a procedimientos eficientes y estandarizados. Asimismo, según Cano (2016, como se citó en García e Iregui, 2020) menciona que la función de los protocolos de atención es orientar como se puede manejar situaciones o problemáticas entre el emisor y receptor. Por otro lado, en otros países, se le puede considerar como protocolo de servicio, en la que se le define como un manual que contiene pautas básicas y fundamentales que facilitan al operador público una buena gestión y efectividad en el servicio que se le brinda al usuario afirmado por Función Pública (2021).

Del mismo modo, Soledad (2018, como se citó en Julca, 2020) menciona que los protocolos de atención de una institución deben ser elaborados y mejorados en base al personal que lo ejecuta pues ellos regularan un mejor desenvolvimiento frente a las necesidades, experiencias y realidades. Asimismo, SaludData (2023) señala que son pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, actividades que se

ejecutan para el logro de un resultado óptimo. Otra definición, según Vera (2019), indica que vienen a ser instrumentos que sirven para una mejor atención de calidad al usuario, por el cual se estandariza los criterios para su evaluación y se logra una mayor efectividad en las intervenciones.

Hammond (2022) señala tres tipos de protocolos de servicio: el protocolo empresarial que determina las conductas de los proveedores de una entidad para adoptar pautas de comportamiento que no generen conflicto entre clientes y proveedores; el protocolo de atención telefónica proporciona las pautas para comunicarse correctamente durante una llamada, el mismo que establece respuestas e información que ayude a resolver las necesidades de los usuarios, se logra mantener una comunicación adecuada, eficiente y directa; el protocolo de atención ante eventualidad o crisis, protocolo que proporciona criterios de como desenvolverse ante una crisis, el que puede favorecer para el desenvolvimiento sencillo, empático y atento del colaborador.

SaludData (2023) señala que el protocolo de atención debe contar con aspectos fundamentales como: 1) Organización y Eficiencia: el protocolo establece procedimientos específicos y pautas para brindar servicios, lo que aporta internamente a la entidad, viabiliza los procesos, disminuye la probabilidad de error y busca la mejora de la eficiencia, en general; 2) Calidad del Servicio: busca proporcionar una calidad estándar frente a la atención del usuario, tomando en cuenta que la interacción tenga criterios individualizados, lo que ayuda al cliente, en tener mayor confianza a la organización; 3) Uniformidad y Coherencia: brinda la estandarización de los servicios, independiente de quien lo informa, garantizando experiencias coherentes a los usuarios; 4) Manejo de Situaciones Problemáticas: determina procesos y pautas para el manejo de situaciones conflictivas, desarrolla un abordaje eficaz de parte de los profesionales, el que contribuye con respuestas rápidas frente al problema y el logro de mantener la satisfacción del cliente, a pesar del hecho adverso; 5) Optimización de Recursos: cuando se establece las pautas estandarizadas, el protocolo optimiza el uso de sus recursos, reduce el tiempo de respuesta, minimiza costos y maximiza productividad; 6) Cumplimiento Normativo: la implementación de los protocolos de atención es respuesta ante la normativa legal vigente o propias de las entidades,

el que garantiza la integridad de la misma, y dictamina sanciones en la parte legal;

7) Imagen Institucional: el trabajo de elaboración y desarrollo del protocolo de atención contribuye a la percepción de los usuarios de una imagen institucional positiva y sólida, que busca la calidad en la atención.

Vera (2019) clasifica a los protocolos en 4 elementos: atención, la que incluye como elementos el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento; la prevención que está constituida por la vigilancia y el tamizaje; la investigación y, la evaluación. Del mismo modo, SaludData (2023) menciona que el protocolo tiene varios elementos importantes para ser desarrollado en un área específica, los que son: 1) Objetivos y Propósito: viene a ser el concepto claro de objetivos y los propósitos del protocolo, así como, la Identificación de necesidades o hechos específicos que lo integran. 2) Alcance y Aplicación: consiste en describir las condiciones o situaciones por la que se plantea el protocolo, el mismo que especificara sus áreas o las personas que se involucran en su implementación.

3) Roles y Responsabilidades: en el cual se designa responsabilidades para cada individuo o equipo que se integre; por el que se tenga claro las tareas y funciones de cada parte. 4) Procedimientos Operativos: vienen a ser las pautas detalladas que se integran durante el desarrollo de un protocolo, del mismo modo, se establece instrucciones que se especifican para cada etapa o fase del proceso. 5) Comunicación: son las directrices que sirven para una comunicación efectiva entre los que participan, sumado a los informes, actualizaciones y coordinaciones de los protocolos. 6) Recursos Necesarios: consiste en identificar los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, asimismo planificar el acceso y disponibilidad a los mismos. 7) Evaluación y Mejora Continua: se debe establecer criterios para ejecutar una evaluación que determine la eficacia de un protocolo, el mismo, que contribuirá para una retroalimentación y mejorar periódicamente el protocolo.

8) Formación y Capacitación: llevar a cabo capacitaciones de formación para asegurar que el personal esté familiarizado con el protocolo, de este modo, mantener una actualización permanente en conocimientos y habilidades. 9) Confidencialidad y Ética: se debe tomar en cuenta los principios y las valoraciones

éticas durante la implementación del protocolo, de la misma manera debe existir garantías con relación a la confidencialidad y la protección a la privacidad. 10) Flexibilidad y Adaptabilidad: se debe reconocer las necesidades que maneja el individuo para desenvolverse en situaciones variables, y desarrollar modificaciones o pautas que mejoren el protocolo.

En cuanto, a los fundamentos teóricos que respaldan a la variable independiente de protocolo de atención, se tiene en cuenta, la teoría de Gronroos desarrollada Christian Gronroos en 1984, llamada teoría de la comunicación de servicio, la cual señala que la calidad de la comunicación está vinculada a la calidad del servicio entre el usuario y proveedor, destacando que no solo es importante la entrega del servicio sino la forma de cómo se comunica este, por lo tanto, el protocolo de atención se vuelve un medio donde no solo se transmite la información del servicio sino se genera la interacción y experiencia directa que se tiene con el usuario.

Otra, teoría propuesta por Leonard Berry en 1983, la que denomino como teoría de la relación con el cliente, la que se basa en desarrollar y construir una relación con su cliente a largo plazo, que se sostenga no solo por una vez, sino que se pueda mantener, dentro del contexto del protocolo de atención es importante esta teoría porque el proveedor puede personalizar sus atenciones construyendo un lazo emocional con su cliente. La teoría de la servucción postulada por Eric Langeard y Pierre Eiglier en el año 1987, la que brinda un servicio en la que se logra gestionar una combinación de lo tangible e intangible, es decir es importante que en la experiencia del usuario se combine la parte física y la parte emocional del servicio brindado, dentro del marco del protocolo de atención viene a ser la interacción que tiene el cliente a percibir no solo los elementos que puede visualizar sino también lo invisible logrando una experiencia satisfactoria y completa, Diez (2024).

Otro, la teoría de Richard Normann de 1984, denominado teoría de la administración de servicios, la que considera que se debe brindar una gestión integral de los servicios, es decir, en los protocolos de atención, dicha teoría desarrolla las necesidades singulares y adaptación de lo específico, de cada

cliente. Otra teoría, fue presentada por James Gilmore y Joseph Pine en 1998, la teoría de la experiencia del cliente, donde se busca que las empresas deben desarrollar en experiencias únicas a sus clientes, en el marco del protocolo de atención dicha teoría debería diseñar un escenario dinámico que logre construir y mejorar continuamente una experiencia única con valores que genere expectativas al cliente, las teorías fueron afirmadas por Diez (2024).

Al tomar en cuenta, las teorías que han abordado la implementación de los protocolos de atención se deben reconocer que no solamente son procedimientos establecidos sino compromisos que priorizan la calidad en base a los cambios constantes que pueden surgir como consecuencia frente a las necesidades y perspectivas del usuario. Tomando en cuenta, las teorías y aspectos fundamentales se considera como dimensiones: la calidad del servicio, la calidad de atención, la calidad de recursos, y, la calidad de evaluación.

Por el cual, tomando en cuenta las teorías, elementos y los aspectos fundamentales se ha considerado como dimensiones del protocolo de atención: calidad del servicio, que busca brindar una calidad de pautas estandarizadas frente a la atención del usuario; calidad de la atención, que viene a ser la interacción con el usuario para dar respuestas predeterminadas ante situaciones particulares; calidad de recursos, el que implica que al estandarizar los procesos se puede optimizar la atención al usuario; y, calidad de evaluación, es un proceso que permitirá recabar la retroalimentación con el usuario para mejora del protocolo.

Con relación, a la variable dependiente, gestión, Martínez (2005, como se citó en García y Torres, 2010) lo define como un conglomerado de actividades donde se contempla la administración encaminada hacia el logro de sus objetivos. Giardino (2022) define la gestión de casos como un procedimiento en salud por el cual se brinda ayuda para diseñar y elaborar un plan que gestione y coordine con servicios que necesita el usuario para lograr un óptimo resultado en cuanto a la atención psicosocial y médica. Intagliata et al. (1982, como se citó en Sarabia, 2006) señala que la gestión de casos es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva.

Saravia (2006) relata que, con relación a los orígenes de la gestión de casos, esta data de 1901, en sus inicios de los trabajos en el área social, ya existiendo un enfoque centrado al cliente, existía dificultad en la cooperación y coordinación de diversos servicios, a pesar de que su enfoque era dinámico pues abarcaba varios niveles; personal, familiar, comunitario, asistencia pública y privada. Con el fin de mejorar dichos programas se implementa una serie de proyectos para coordinar a nivel local, que planificaba nuevos sistemas, planes de seguimiento, servicios integrales y por ende, proceso de gestión de casos.

Los modelos de gestión de casos usados por su ámbito de intervención, en especial de un inicio en el área de salud mental en EE.UU. son: primero, el modelo asesor (broker model) por el cual se valora las necesidades de usuario y la disposición de los mismos servicios, el responsable de acceder es de manera personal o por la propia familia. Segundo, el modelo de fortalezas (strengths model) dicho modelo parte de las necesidades de los usuarios, pero también resalta las fortalezas y la capacidad para desarrollar recursos y potenciales, de igual manera, da importancia a las conductas como recursos que le sirva para la construcción de su identidad. Tercero, el modelo PACT (Program for Assertive Community Training) combina la gestión de casos y los servicios clínicos, por el cual se proporcione asistencia médica para cada paciente dentro de un enfoque asertivo e individualizado. Cuarto, el modelo terapéutico (rehabilitation model) es un modelo flexible que se basa en las metas y necesidades individuales del usuario para lograr éxito identificando barreras e implementando fortalezas personales.

A diferencia, Morales (2014) señala otros modelos de gestión de casos, en sus inicios: modelo Ethridge intramuros los que se centran en agilizar la atención de los pacientes de hospital que tenían mayor complejidad y un proceso de alta. Modelo intramuros ampliado, el que permitía un tele seguimiento del paciente, pero en un solo servicio no tenía un abordaje complejo. Modelo extramuros (beyond the walls), por el cual se involucre no solo al paciente, sino también el profesional del servicio, además de su familia, centrado en el paciente y las coordinaciones que su entorno

Canteli (2020) enumera cinco elementos los cuales son: primero, introducción, es la primera conexión entre el usuario y el profesional, se emplea para la recopilación de datos, identificación de las necesidades y clasificación de acuerdo al servicio que la empresa brinda. Segundo, evaluación de necesidades, toma en cuenta la información recogida, se analiza las necesidades y evalúa objetivos específicos para el usuario, se identifica intereses, problemas y riesgos, se puede monitorear pues durante las necesidades en el tiempo pueden variar. Tercero, planificación, es una etapa importante donde se delimita objetivos, se planifica acciones para la obtención de un resultado que no solo incluya servicios sino resultados que puedan medirse y reflejen el logro de objetivos. Cuarto, control y evaluación, donde se evalué el impacto del programa a ejecutar, así como los servicios brindados al usuario a través del monitoreo continuo, con el fin de extraer las debilidades, desviaciones u errores que puedan generar una mejora continua.

Dentro de la documentación legal que se relaciona a la implementación de un servicio de una entidad del estado, en Perú, con la R.M. N°093-2020-PCM se aprobó el Manual de Operaciones del Programa AURORA donde se visualiza la estructura a nivel funcional, a nivel de sus dependencias funcionales y jerárquicas de sus diversas unidades orgánicas así como sus diversos puntos de responsabilidad, por el cual, el artículo N°64 indica que la Línea de ayuda es un servicio del Programa AURORA, sin embargo, en atención a los informes de la Sub UAP de la UAP, del informe de la Sub Unidad de Modernización Institucional y Calidad de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y del informe de la UAJ, ha resaltado que encontrándose vigente la Guía de Procedimientos para la atención telefónica en casos de maltrato y abuso sexual en niñas, niños y adolescentes – Línea 100, se evidencia que es necesario elaborar un documento con normatividad actualizada, de acuerdo al informe de la Dirección de Asistencia Técnica y Promoción de Servicios de la Dirección General contra la Violencia de Género, por lo tanto, se viabiliza y se aprueba un Protocolo de atención a dicho servicio, IUS (2021).

II.METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el cual se caracterizó por utilizar métodos matemáticos y estadísticos los que permitieron medir y analizar los datos, con el fin de garantizar estadísticas y establecer relaciones entre las variables, haciendo uso de técnicas estadísticas, y, teniendo los datos recolectados, el objetivo del mismo es generar conocimiento donde se generalice los resultados a una población más grande, Hadi (2023).

En cuanto al alcance del estudio, la investigación fue básica, pues se analizó y reflexiono sobre la realidad, pero no se intervino en ella. En relación a su profundidad, fue descriptivo-explicativo, no solo se desarrolló la descripción y medición de la recolección de datos, sino además se buscó, la explicación de la ocurrencia de los fenómenos y, el análisis y comprensión de la relación de dos o más variables, Hernández y Mendoza (2018).

Se aplicó el método hipotético-deductivo, donde a partir, del investigador, se aplicaba el razonamiento deductivo a las hipótesis, haciendo reflexión de las respuestas a las preguntas y contrastando con la base estadística, Hernández y Mendoza (2018), El diseño fue no experimental, ya que, se analizó un problema presente en la realidad, no se buscó alterarlo, ni manipular deliberadamente las variables, del mismo modo, fue transversal, porque no se hizo un seguimiento de la misma sino el estudio se desarrolló de manera simultánea en un solo año, además, es correlacional causal, pues se buscó establecer el grado de influencia entre las dos variables, y finalmente, , Ñaupas et al (2014). Por otro lado, Frisancho (2022) señala cuatro aspectos que contribuyen a la metodología de la investigación: a) la planificación del problema, b) Fijar las hipótesis, c) descripción de los aciertos importantes, d) contraste de las hipótesis con los resultados que se han obtenido.

En relación a la investigación, se puede observar las variables de estudio, de acuerdo a Torero et al (2023) las variables vienen a ser constructos hipotéticos que pueden tener la capacidad para identificarse con valores, con respecto, a la variable independiente, protocolo de atención se detalla como definición conceptual, que son

pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, SaludData (2023); su definición operacional, está compuesto por cuatro dimensiones: la Calidad del servicio, la calidad de la atención, la calidad de recursos, y la calidad de evaluación. Son indicadores, organización, uniformidad, cumplimiento, comunicación efectiva, definición de procesos, resolución efectiva, humanos, materiales, tecnológicos, retroalimentación, evaluación, mejora continua. Escala de medida: Estudio, que empleara la escala de tipo Likert: 1= N; 2 = CN; 3= AV; 4= CS; y, 5= S,

En relación a la variable dependiente; gestión de casos, a continuación: como definición conceptual, es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva, Intagliata et al. (1982); definición operacional, este elemento está compuesto por cuatro dimensiones: introducción, evaluación de necesidades, planificación, control y evaluación. Son sus indicadores: información, necesidades inmediatas, clasificación de usuario, análisis de problemas, valoración del riesgo, identificación de fortalezas, establecer objetivos específicos, plan de acción, resultados alcanzables, satisfacción del usuario, monitoreo. Escala de medida: Estudio, que empleara la escala de tipo Likert: 1= N; 2= CN; 3= AV; 4= CS; y, 5= S.

Ñaupas et al (2014) señala que población es el grupo de individuos que son el motivo de una investigación, para este caso la población estuvo constituida por 228 trabajadores de un servicio en una entidad del Estado. Por el cual, se tomó en cuenta, los siguientes criterios de inclusión: profesionales de ambos sexos de diferentes turnos que vienen trabajando de manera presencial más de diez años en un servicio de una entidad, tener conocimiento de un protocolo para la atención en un servicio de una entidad, ser personal CAS, y, tener disposición y disponibilidad para participar.

Criterios de exclusión: personal que ha sido rotado a otro servicio y/o cumple otras funciones, que realiza labor administrativa, que tiene contrato transitorio, que no tiene conocimiento del uso de protocolos, que no brinda atención presencial en un servicio de una entidad, tener menos de diez años laborando en un servicio de una entidad, no tener disposición de participar en el estudio.

Albornoz et al (2023), define a la muestra como una parte del universo que se extrae mediante un procedimiento técnico, es un subconjunto, Ñaupas et al (2014) son los que resulten representativas, y de los cuales, sus resultados puedan ser generalizados en la investigación, de acuerdo a diversos métodos estadísticos, para que la muestra sea confiable, se aplicara el cálculo de probabilidades.

El proyecto de investigación tuvo una población en total de 228 trabajadores, sin embargo, tomando en cuenta los criterios de exclusión, la población para el estudio fue de 96 profesionales. Tomando en cuenta los criterios de exclusión, se detalla a continuación: coordinación (01), supervisión (08), personal administrativo (02), personal rotado (09), personal en remoto (15), personal transitorio (03), personal ≤ 10 años (94), haciendo un total de 132. Criterios de inclusión, se detalla a continuación: trabajadores (228), población con criterio de exclusión (132), siendo un total de 96.

Se empleo el muestreo probabilístico, pues cada unidad o elemento de la población tiene la probabilidad de ser electos para integrar la muestra, mediante una selección aleatoria simple, por el cual, todos los participantes (universo), tienen la misma posibilidad de poder ser seleccionados, la muestra calculada fue de 77 trabajadores que integran un servicio de una entidad, la misma en la que se usó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{N * p * q * z^2}{(N - 1)^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{96 (0.5) (0.5) * 1.96^2}{(96 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 77$$

Símbolo	Denominación	Significancia numérica
n =	Tamaño de Muestra	"X"
N =	Población	96 trabajadores
z =	Nivel de confianza	1.96
p =	Población de éxito	0.50
q =	Probabilidad de fracaso	0.50
d =	Margen de error	0.05

Luego de haber elegido la estrategia de muestreo probabilístico, y haber realizado el cálculo del universo de estudio, se delimita a la población, por el cual, de acuerdo, a Hernández y Mendoza (2018), se identifica a la unidad de análisis que vienen a ser las unidades de estudio que se constituye para examinar la información mediante procedimientos estadísticos. La unidad de análisis para la presente investigación está orientada a profesionales de diferentes turnos que vienen trabajando más de diez años y tienen conocimiento de un protocolo de atención de un servicio de una entidad.

Useche et al. (2019) menciona que la encuesta consiste en aplicar un procedimiento estándar para recoger información (escrita u oral) de un número considerable de individuos que están relacionados con el objeto de estudio de la investigación, por lo tanto, la técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta. Useche et al. (2019), define al cuestionario como un instrumento de la encuesta, conformado por un listado de preguntas relacionados a un tema en particular, que servirá para la recogida de información de los trabajadores, el listado de interrogantes, instrucciones o afirmaciones se encuentra estandarizado, puede ser en papel o de manera electrónica, las mismas que se responde en línea o manuscrita, con el fin de recabar información del personal de un servicio de una entidad.

El investigador realizó el análisis empleando una escala de tipología Likert, Maldonado (2007) señala que viene a ser un instrumento para recolectar datos y realizar la medición cuantitativa, comprende una serie de ítems o afirmaciones por el cual resulta la reacción del individuo (medición ordinal), dichos ítems que se le presenta al participante, va acompañado de cinco opciones de respuesta, en la que cada categoría se le va asignando un valor numérico, por el cual cada participante obtendrá una puntuación total, esta puntuación representara la posición del participante dentro de la escala, se utilizó dos instrumentos: primero, para recoger información sobre el protocolo de atención, y, segundo para recopilar datos sobre la gestión de casos.

Cabe mencionar, que los instrumentos previamente serán puestos al "juicio de expertos", pues serán evaluados por tres especialistas, dos profesionales metodológicos y uno temático, para obtener la validación de los instrumentos (Anexo 04). Ñaupás et al (2014), teniendo en cuenta que un instrumento es confiable, cuando sus mediciones realizadas no varían significativamente, ni en tiempo, ni considerando que se aplica a diferentes individuos, por lo tanto, para cada instrumento se realizó la confiabilidad por medio de la siguiente fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach (Anexo 05). Del mismo modo, se muestran las fichas de los instrumentos (Anexo 03).

El procedimiento aplicado se ha consignado en base a la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°081-2024-VI-UCV, el que aprueba y dispone la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos. Cabe precisar que no se necesitara permiso de manera formal dirigida a la entidad pública, ya que los instrumentos aplicados se entregaran, de acuerdo, a la disponibilidad de participación sin realizar ningún tipo de exhibición de la información documentada que involucre la autorización directa de la entidad, se distribuyeron de manera virtual y/o escrita las encuestas a los trabajadores de dicho servicio.

Los instrumentos fueron validados para poder tener evidencia con relación a su coherencia lógica, dichos instrumentos fueron validado por tres profesionales con experticia en el campo metodológico y temático, los que se muestran a continuación.

Tabla 1.
Validación de profesionales expertos

Nombres y apellidos	Grado	Resultado
Ricardo Arturo Milla Toro	Magister	Aprobado
Juan Carlos Hidalgo Sayán	Magister	Aprobado
Michael Iván Mendieta Pérez	Magister	Aprobado

Posteriormente a la validación de los instrumentos, se estableció la confiabilidad con el Alfa de Cronbach obteniendo para el Protocolo de atención un valor de 0,95 y para la encuesta de gestión de casos un 0,96, por lo tanto, siendo mayor al valor de 0,72, se afirma que ambos instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

Tabla 2.
Estadística de fiabilidad

Instrumento	No de elementos	Alfa de Cronbach	Tipo de confiabilidad
Protocolo de atención	15	0,95	Excelente confiabilidad
Gestión de casos	15	0,96	Excelente confiabilidad

Por último, luego de la aplicación de los instrumentos se obtuvo la información para el análisis estadístico, datos contribuyeron para realizar el desarrollo desde una perspectiva descriptiva, del mismo modo, una visión inferencial del trabajo investigado, cabe mencionar, que se realizó una revisión de los datos con apoyo del software Microsoft Excel, el SPSS versión 29.

De acuerdo con la investigación, el método de análisis de datos se realizó una descripción de los resultados mediante tablas de frecuencia para cada una de las variables y sus dimensiones correspondientes, se inició con la prueba de normalidad en base a una proporción de la muestra, de 77 trabajadores, con respecto al análisis inferencial de datos, se seleccionó un análisis no paramétrico, la regresión logística

ordinal, prueba que demuestra una conexión causal entre las variables y el impacto de una sobre la otra, finalmente se procedió a realizar el contraste de las hipótesis.

La presente investigación ha tomado en consideración, los principios éticos contemplados en el Código de Ética de Investigación de la UCV, con base en el respeto, la libertad de opinión, la normativa interna y la confidencialidad de los participantes, del mismo modo, se valoró la decisión de participación y disponibilidad de cada participante, de la misma manera, se respetó la autoría de la información mediante el uso de citas y referencias correspondientes según las normas APA.

Por otro lado, se ha mantenido la veracidad y autenticidad en relación al instrumento elaborado, su posterior aprobación y aplicación, del mismo que se ha mantenido la reserva frente a la identificación de cada participante, el que fue informado por ser anónimo. Finalmente, se acredita la originalidad de la presente investigación sustentado en la revisión elaborada por el programa Turnitin el que verifico el porcentaje de similitud con otras investigaciones.

III.RESULTADOS

Tabla 3.

Frecuencia y porcentajes de la variable Protocolo de atención (PA)

Niveles	Baremos	f	%
Bajo	20 – 47	4	5%
Medio	48 – 74	35	45%
Alto	75 - 100	38	49%
Total		77	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

El 49% se ubicó en el nivel alto de la variable protocolo de atención, de manera que el nivel medio alcanzo un 45%, y, por último, el nivel bajo obtuvo un 5%, dichos datos indican que existe un nivel de percepción alto de parte de los servidores frente a variable de estudio.

Tabla 4.

Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable PA

Niveles	Calidad de servicio		Calidad de la atención		Calidad de recursos		Calidad de evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	5%	2	3%	5	6%	5	6%
Medio	39	51%	39	51%	40	52%	61	79%
Alto	35	45%	36	47%	32	42%	11	14%
Total	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Con relación a las dimensiones, se ubicó dentro del nivel medio, a la calidad de evaluación siendo el más representativo con un 79% de aceptación, seguido por la calidad de recursos con un 52%, luego, la calidad de la atención con un 51%, así como, la calidad de servicio con un 51%. Se evidencio que las dimensiones son calificadas en su mayoría con un nivel medio por los participantes.

Tabla 5.*Frecuencia y porcentajes de la variable Gestión de casos (GC)*

Niveles	Baremos	f	%
Bajo	19 – 44	2	3%
Medio	45 – 70	10	13%
Alto	71 - 95	65	84%
Total	Total	77	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Con un 84%, los participantes se ubicaron con un nivel alto en la gestión de casos, seguido con un 13% en el nivel medio, y, por último, con un 3% en el nivel bajo, por lo que se apreció que la muestra posee un buen nivel de cumplimiento ante la variable gestión de casos.

Tabla 6.*Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable GC*

Niveles	Introducción		Evaluación de necesidades		Planificación		Control y evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	4%	2	3%	3	3%	3	4%
Medio	44	57%	13	17%	54	70%	63	82%
Alto	31	40%	62	81%	20	26%	11	14%
Total	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Se evidencio que la dimensión control y evaluación es el más representativo con un 82% en el nivel medio, seguidamente por evaluación de necesidades ubicado en un nivel alto con un 81%, planificación con un 70% en un nivel medio, y finalmente introducción con un 57% en el nivel medio. De tal manera, que en relación a las dimensiones los servidores califican de un nivel medio a alto.

Tabla 7.*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.*

	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>P</i>
<i>Protocolo de atención</i>	,152	77	<,001
<i>Gestión de casos</i>	,255	77	<,001

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Luego de observar los datos y siendo la muestra mayor a 50 se tomó en consideración la prueba de Kolmogorov Smirnov, en el cual, se apreció que las variables PA (p-valor = 0,001) y GC (p-valor = 0,001) no tienen una distribución normal pues su p-valor es $< \alpha$ (0,05), por lo tanto, aplicaremos un estadístico no paramétrico, se realizó el análisis inferencial de los resultados, mediante la regresión logística ordinal que determinara la relación de causalidad entre las variables.

Con relación, a los resultados inferenciales paso a detallar la prueba de hipótesis:

H_1 existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.

H_0 no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.

Tabla 8.*Tabla cruzada y regresión logística ordinal del objetivo general.*

			Gestión de casos			Total
			Alto	Bajo	Medio	
Protocolo de atención	1	N°	1	1	2	4
		%	1,3%	1,3%	2,6%	5,2%
	2	N°	29	1	5	35
		%	37,7%	1,3%	6,5%	45,5%
	3	N°	35		3	38
		%	45,5%	0,0%	3,9%	49,4%
Total	N°	65	2	10	77	
	%	84,4%	2,6%	13,0%	100,0%	

<i>Influencia</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	132,525			
Final	48,240	84,285	9	<,001
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,665
Nagelkerke				,810
McFadden				,636

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Se observa que ambas variables en estudio comparten el nivel alto con un 45.5% siendo el valor más representativo, seguido por el nivel medio con un 37.7%. Por otro lado, se ha obtenido un valor de Chi cuadrado de 84,285, con un p-valor de <0,001, siendo < 0,05, lo que confirma la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Asimismo, para el estadístico Pseudo R cuadrado, el coeficiente de Nagelkerke= 0,810 indicando que la variable Protocolo de atención influye en un 81% respecto a la variable Gestión de casos.

Hipótesis específica 1

H₁ existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024.

H₀ no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024.

Tabla 9.

Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1.

Protocolo de atención			Introducción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
1	Nº		0	3	1	4
	%		0,0%	3,9%	1,3%	5,2%
2	Nº		1	21	13	35
	%		1,3%	27,3%	16,9%	45,5%
3	Nº		1	20	17	38
	%		1,3%	26,0%	22,1%	49,4%
Total	Nº		2	44	31	77
	%		2,6%	57,1%	40,3%	100,0%

<i>Influencia</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	14,822			
Final	14,117	,705	1	,401
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,009
Nagelkerke				,012
McFadden				,006

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

En la Tabla 9, se aprecia que el valor más representativo de ambas variables corresponde a un nivel medio con 27,3%, seguido por el nivel alto con un 26%. Asimismo, se obtiene un valor de Chi cuadrado de 0,705 con un p-valor de 0,401, siendo $>0,05$, esto confirma, que se rechaza la hipótesis alterna, el mismo que refleja que estadísticamente no es significativo. Además, se observa mediante la prueba Pseudo R cuadrado, que el coeficiente de Nagelkerke solo alcanza un 1%, indicando que la dimensión introducción tiene un impacto positivo estadísticamente no significativo respecto a la variable Protocolo de atención.

Hipótesis específica 2

H_1 existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024.

H_0 no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024.

Tabla 10.

Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2.

		Evaluación de necesidades				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Protocolo de atención	1	Nº	1	2	1	4
		%	1,3%	2,6%	1,3%	5,2%
	2	Nº	1	7	27	35
		%	1,3%	9,1%	35,1%	45,5%
	3	Nº	0	4	34	38
		%	0,0%	5,2%	44,2%	49,4%
Total		Nº	2	13	62	77
		%	2,6%	16,9%	80,5%	100,0%

<i>Influencia</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,225			
Final	14,101	8,124,	1	,004
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,100
Nagelkerke				,147
McFadden				,093

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Se aprecia que el valor más representativo de ambas variables es en el nivel alto con 44,2%, seguido por el nivel medio alto con un 35,1%. Asimismo, se obtiene un valor de Chi cuadrado de 8,124 con un p-valor de <0,004, siendo < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia que la variable y la dimensión evaluación de necesidades tienen una asociación estadísticamente significativa. Del mismo modo de acuerdo al Coeficiente de Nagelkerke, el protocolo de atención tiene un impacto positivo sobre la dimensión evaluación de necesidades en un 14,7%.

Hipótesis específica 3

H₁ existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024.

H₀ no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024.

Tabla 11.

Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 3.

			Planificación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Protocolo de atención	1	Nº	1	3	0	4
		%	1,3%	3,9%	0,0%	5,2%
	2	Nº	1	26	8	35
		%	1,3%	33,8%	10,4%	45,5%
	3	Nº	1	25	12	38
		%	1,3%	32,5%	15,6%	49,4%
Total	Nº	3	54	20	77	
	%	3,9%	70,1%	26,0%	100,0%	

<i>Influencia</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	18,448			
Final	15,420	3,028	1	,082
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,039
Nagelkerke				,050
McFadden				,546

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

Se aprecia que el valor más representativo de ambas variables se encuentra en el nivel medio con 33,8%. Asimismo, se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 3,028 con un p-valor de 0,082, siendo $>0,05$, por ello no se acepta la hipótesis alterna, y, se estima que con relación a la dimensión planificación, el efecto de la variable protocolo de atención es estadísticamente no significativo. Además, para la prueba Pseudo R cuadrado, el coeficiente de Nagelkerke tiene un impacto positivo, el protocolo de atención en la planificación con un 5%.

Hipótesis específica 4

H₁ existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024.

H₀ no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024.

Tabla 12.

Tabla cruzada y regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4.

		Control y evaluación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Protocolo de atención	1	N°	1	3	0	4
		%	1,3%	3,9%	0,0%	5,2%
	2	N°	1	31	3	35
		%	1,3%	40,3%	3,9%	45,5%
	3	N°	1	29	8	38
		%	1,3%	37,7%	10,4%	49,4%
Total		N°	3	63	11	77
		%	3,9%	81,8%	14,3%	100,0%

<i>Influencia</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	18,076			
Final	13,377	4,699	1	,030
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,059
Nagelkerke				,087
McFadden				,054

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.29

El valor más representativo de ambas variables está en el nivel medio con un 40,3%, seguido del nivel alto con un 37,7%. Además, el valor de Chi cuadrado fue de 4,699 con un p-valor de 0,030, siendo $< 0,05$, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de tal manera, se confirma con evidencia estadística. Asimismo, se indica que si existe una influencia de la variable protocolo de atención sobre la dimensión Control y evaluación. Por último, de acuerdo a la Pseudo R cuadrado, se observó que la variable de protocolo de atención tiene un impacto positivo en un mínimo 8%.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024, por lo cual, se ha contrastado que efectivamente existe una influencia significativa, pues el valor de Chi cuadrado es 84,285 con un p-valor de $<0,001$, siendo $< 0,05$, por el cual se respalda a la hipótesis alterna de investigación, y, se concluye que existe una influencia del PA en la GC. Además, se contrastó con el estadístico Pseudo R cuadrado, que la variable Protocolo de atención influye en un 81% respecto a la variable Gestión de casos. Los resultados coinciden con Cruz y García (2021) quienes desarrollaron una investigación aplicada a varios grupos de trabajadores en diferentes ciudades en Colombia, por la cual obtuvieron que los PA contienen elementos que fortalecen a las entidades con relación a la orientación, y, el abordaje, para una buena atención apropiada al usuario, lo que significaría que a partir de herramientas e instrumentos que se le brinda a los servidores, estos pueden generar una mejora continua en el desarrollo de sus capacidades que les facilitaría para una buena atención.

Del mismo modo, para este objetivo con relación al nivel de PA, se logró apreciar que un 49% de trabajadores se encontraba en un nivel alto, seguido con un 45% en un nivel medio, este indicador puede reflejar que los instrumentos y herramientas entregados a los trabajadores con el fin de brindar una atención adecuada, están presentes en la gran mayoría sin embargo no logran un porcentaje total a pesar de la existencia de un instrumento, porque los trabajadores pueden no aceptar los cambios de mejora que pueda generar una normativa, instrumentos, o desarrollo de nuevos programas a emplear, dichos hallazgos lo podemos coincidir con el estudio de Reyes (2019) quien realizó en Guatemala una investigación para fortalecer el uso de un protocolo en un servicio de salud, dichos servidores a pesar de la existencia del instrumento, solo el 50% aplicaba el protocolo, y el otro 50% desconocía algunas pautas del mismo pero informaban y sensibilizaban, sin embargo formaban equipos de contingencia de apoyo, pero ello no permitía estandarizar una atención de calidad.

En relación a las dimensiones del PA, predomina la calidad de evaluación con un 79% ubicándolo en un nivel medio, del mismo modo en el mismo nivel medio, la dimensión calidad de recursos con 52%, calidad de la atención con un 51%, y, con el mismo porcentaje, la dimensión de calidad de servicio. Dichos resultados, reflejan que los trabajadores se encuentran moderadamente recabando información y ejecutando la retroalimentación para la mejora en la atención de su servicio, considerando que se puede optimizar la atención al usuario a partir de la estandarización de procesos que logren una adecuada interacción que permita dar respuesta a los hechos o situaciones diarias. Dichos resultados coinciden con un estudio de Julca (2020) quien resalta que los PA están ligados a la modernización administrativa de las entidades del Estado, las que se encuentran en mejora continua desde las capacitaciones permanentes que pueda tener el personal no solo en conocimientos sino el trabajo de las habilidades blandas, por el cual se toma en cuenta el buen manejo eficiente y eficaz de las necesidades de los usuarios. Si bien es cierto nuestra sociedad se encuentra en constantes cambios, es necesario, que, a pesar de tener una representación mínima, como nivel bajo, en las diferentes dimensiones, las entidades deben realizar trabajos con los colaboradores, que ayuden a fomentar de manera constante estrategias que permitan contribuir que los trabajadores puedan tener una identidad que resulte de la ética, principios, misión y visión, y de esta manera llegar a mejorar, y mantenerse en un nivel alto.

Con relación al nivel de GC, se observa un 84% con un nivel alto de los colaboradores seguido por un 13% en el nivel medio y mínimamente con un 3% en el nivel bajo. Estos resultados son indicadores que los participantes están en la búsqueda de lograr y asegurar que se proporcione los servicios ofrecidos al usuario, de esta manera, lo demuestra Giardino (2006) quien mencionaba que gestionar una atención no solo era brindar procedimientos sino lograr un resultado óptimo mediante la elaboración de un plan con ayuda y coordinación con demás servicios. De la misma manera, se corrobora con Saravia (2006) que, frente a los inicios de la GC, existía una preocupación por centrarse en la atención del usuario, pero con murallas que dificultaban la coordinación y cooperación con otros servicios. En este punto podemos acotar que todo inicio puede tener muchas debilidades desde la implementación, construcción y elaboración de planes de servicio, sin embargo, dichos procesos

logran avanzar con el tiempo, no solo en mejoras sino implementando estrategias para reforzar y generar acciones que contribuyan a la GC.

En cuanto a las dimensiones de la GC, se aprecia que el 82% en control y evaluación es el valor más representativo en un nivel medio, luego un 81% en la evaluación de necesidades con un nivel alto, y, para el nivel medio, las dimensiones de planificación y la introducción, con un 70% y 57%, respectivamente. Esto demuestra que, los colaboradores resaltan la implementación y evaluación de los procesos que debe tener un servicio de prevención, con la finalidad de erradicar las debilidades y omisiones que puedan generar atenciones inadecuadas a los usuarios, asimismo se puede inferir que los trabajadores evalúan y analizan estrategias para la recogida de datos que logre identificar fortalezas y riesgos para poder agilizar y organizar en un mínimo de tiempo el desarrollo de planes de acción que contribuyan con mantener una atención adecuada al usuario. Del mismo modo, Saravia (2006) presenta su modelo de fortalezas ante la gestión de casos donde presenta la importancia de la identificación de las mismas, así como recursos que posee el usuario frente a sus necesidades, esto deja en evidencia que los protocolos de atención pueden viabilizar de manera más efectiva una mejora en la gestión de casos se debe de partir desde la organización, planificación, implementación, y ejecución de protocolos que generen y estandaricen un servicio.

Por otro lado, se llevó a cabo el primer objetivo específico, que buscaba examinar mediante la comprobación de hipótesis la existencia de una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio, sin embargo, se pudo apreciar que ambas variables corresponden a un nivel medio pero con bajos porcentajes 27,3% y 26%, Asimismo, se obtuvo que su valor de Chi cuadrado era de 0,705 teniendo un p-valor de 0,401, siendo $>0,05$, esto confirmaría, que el protocolo de atención no influye en la dimensión Introducción, es decir, estadísticamente no es significativo. Además, se observa que mediante la prueba Pseudo R cuadrado, el coeficiente de Nagelkerke solo alcanza un 1%, indicando que la dimensión introducción a pesar de tener un impacto positivo estadísticamente no es significativo respecto a la variable Protocolo de atención. Dichos resultados se pueden inferir desde los diferentes tipos de ayuda frente a la prevención que se les brinda a los usuarios y en que situaciones se desenvuelve el servidor frente al inicio

de una atención, el conocimiento previo de las necesidades, buscando plantear desde un primer momento la conexión usuario y servidor. Esto podemos coincidir cuando Morales (2014) plantea los modelos intramuros dentro de la gestión de casos el que clasifica por la prioridad de atención en usuarios que tienen una mayor complejidad, y el abordaje puede ser complejo o de manera multidisciplinaria. En consecuencia, se debe tener cuadros de procedimientos de atenciones diferenciadas antes las diversas situaciones y necesidades de los usuarios que busquen siempre complementar dentro de las mejoras continuas.

Por tal, Martínez (2005, como se citó en García y Torres, 2010) y Giardino (2022) coinciden que la gestión de casos debe estructurarse desde una serie de actividades por el cual se busque diseñar y elaborar planes que puedan coordinarse desde un inicio de la atención con el fin de gestionar y optimizar resultados. Asimismo, se debe tomar en cuenta, que para poder lograr mejoras en la dimensión introducción se debe realizar permanentes encuestas que recaben información de parte de los servidores frente a los casos diferenciados que se reciben, dicha estrategia asumida por Soledad (2018, como se citó en Julca, 2020) quien agrega que los PA deben ser elaborados y mejorados por parte del propio personal de profesionales que integra una institución.

Con relación, a los resultados obtenidos en cuanto al segundo objetivo específico, el mismo que se necesitaba realizar la comprobación de hipótesis para determinar la existencia entre el PA y la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad, se pudo apreciar que el valor más representativo de ambas variables es en el nivel alto con 44,2%, seguido por el nivel medio con un 35,1%. Además, se obtuvo el valor de Chi cuadrado igual a 8,124 con un p-valor de 0,004, siendo $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia que la variable PA y la dimensión evaluación de necesidades tienen una asociación estadísticamente significativa. Del mismo modo, de acuerdo al Coeficiente de Nagelkerke, el protocolo de atención tiene un impacto positivo sobre la dimensión evaluación de necesidades en un 14,7%. Se puede inferir que es un valor significativo debido a que las necesidades de los usuarios pueden variar durante una misma atención, y generar intervenciones de contingencia de las cuales, en el más corto tiempo el servidor

deberá identificar factores de riesgo así como factores que puedan proteger y fortalecer al usuario.

Con respecto, a lo antes mencionado, Chirinos (2023) resalta la percepción de servidores de un centro de atención a grupos de poblaciones vulnerables donde se les brinda acompañamiento psicológico, social, legal frente a hechos de violencia contra la mujer y del grupo familiar, por el cual señalan que no logran cumplir sus atenciones por diversas limitaciones que la entidad empleadora no les proporciona, y, que puede dar origen a una problemática con mayor complejidad, por lo tanto existen entidades que dejan de articular de manera eficiente y eficaz no por falta de compromiso o de formación sino porque las entidades sufren de falta de requerimientos. Por otro lado, en el estudio de Morales (2020), son los propios servidores quienes obstruyen sus propios procesos de atención y mejoras acompañados de la desorganización que pueden tener a nivel estructural y de gestión, asimismo, normativas que no se implementan para evitar su carga laboral, lo que sugiere investigar, cuáles son las necesidades y prioridades de una entidad que imparte un servicio a un usuario.

En cuanto al tercer objetivo específico, fue determinar si existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación de un servicio en una entidad pública, se llevó a cabo la prueba de hipótesis, en la cual, se aprecia que el valor más representativo de ambas variables se encuentra en el nivel medio con 33,8%. Asimismo, se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 3,028 con un p-valor de 0,082, siendo $>0,05$, por ello no se acepta la hipótesis alterna, y, se estima que con relación a la dimensión planificación, el efecto de la variable protocolo de atención es estadísticamente no significativo. Se demuestra mediante la prueba Pseudo R cuadrado, que el coeficiente de Nagelkerke tiene un impacto positivo, pero solo en un 5%, lo que puede demostrar que los servidores pueden hacer uso efectivo de un protocolo de atención lo que ha generado impactos positivos sin embargo la planificación de acciones suele ser multidisciplinaria ante las necesidades de un usuario, y no todas las entidades delimitan de manera objetiva la ejecución de sus acciones y procedimientos, si bien se debería tomar en cuenta los protocolos así como la base conjunta de accionar en los diversos organismos, entidades gubernamentales son los propios servidores quienes pueden modelar actividades que se estructuren

mediante estrategias, de buenas prácticas, en las que los servidores logren ser motivados por sus propias entidades.

Con respecto a lo anterior, todas las entidades gubernamentales se preocupan por brindar servicios eficientes y eficaces a sus ciudadanos, tal cual señala Novales (2022); Calabria (2023) y Función Pública (2021) menciona que la disponibilidad y el acceso al ciudadano a un servicio deben garantizar el bienestar, la eficiencia, eficacia, transparencia, y equidad dentro de la modernización de las políticas públicas. Asimismo, Chirinos (2023) y, Huitrado (2020) señala que es importante para las entidades, las instituciones, el poder elaborar instrumentos que se adopten a sus propias necesidades que brindan de acuerdo a su problemática o población objetivo. De tal manera, Hernández et al (2021) en busca de mejoras en los servicios del Estado, realizan un estudio y evaluación de un servicio destinado a brindar prevención en el ámbito de la violencia a grupos vulnerables, por el cual estiman que son las diversas visiones de los propios servidores los que pueden sesgar la estandarización de atenciones, y que la proyección de un protocolo puede generarse como una herramienta con normatividad vigente que respalde un buen desarrollo en la planificación de estrategias frente a la atención de los usuarios.

En cuanto al cuarto objetivo específico, por el cual se ha realizado la comprobación de hipótesis para examinar la existencia de una influencia significativa entre el protocolo de atención y el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, los resultados señalaron que el valor más representativo de ambas variables está en el nivel medio con un 40,3%, seguido del nivel alto con un 37,7%. Además, el valor de Chi cuadrado fue de 4,699 con un p-valor de 0,030, siendo $< 0,05$, lo que respalda para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, lo cual demostró el impacto positivo del PA en el control y evaluación. Además, a partir de la prueba Pseudo R cuadrado, se observó que la variable de protocolo de atención tiene un impacto positivo en un 8%, lo que nos lleva a inferir un grado de descontento e incertidumbre frente a las evaluaciones de impacto de los instrumentos entregados para el desarrollo de estrategias y procedimientos estandarizados que buscan alcanzar una optimización en la gestión de casos, asimismo, deliberar debilidades, omisiones y errores que busquen la mejora continua, mediante experiencias previas basadas en las buenas prácticas.

De acuerdo, a lo antes mencionado, Alava (2019) menciona que no es necesario pertenecer a un campo o profesión social que pueda garantizar el buen trato a un usuario sin embargo si es importante tener el respaldo de un protocolo que determine procedimientos para las acciones de protección, además, de acuerdo a Julca (2020) son las entidades las que proporcionan la formación y capacitación de los instrumentos a emplear para la atención de sus usuarios.

Finalmente, el protocolo de atención desempeña un papel importante frente a las dimensiones expuestas, sin embargo es deber de los servidores continuar implementándose y generando mejoras continuas, asimismo, mediante la elaboración y desarrollo del presente estudio se ha buscado identificar algunas situaciones y aspectos relevantes por el cual se optimice la gestión de casos, erradicando la falta de trabajo en equipo, transparencia de valores y poca iniciativa para continuar formando y capacitándose para lograr una administración pública que busque no solo fortalecer su rubro sino logre minimizar y disminuir esa imagen dinamitada de los órganos gubernamentales como tales.

V.CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determino que existe la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos, con valor de Chi cuadrado de 84,285, un p-valor de $<0,001$, siendo $< 0,05$, asimismo, el protocolo de atención influye en un 81% respecto a la gestión de casos. lo que significaría que efectivamente a partir de la elaboración de instrumentos para los servidores, estos pueden generar una mejora continua en el desarrollo de sus capacidades que les facilitaría para una buena atención.

SEGUNDA. Se encontró que no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio, en el cual, se obtuvo que su valor de Chi cuadrado era de 0,705, con un p-valor de 0,401, siendo $>0,05$, asimismo, el protocolo de atención no influye en la introducción, solo alcanza un 1%, esto confirmaría, que el abordaje puede ser complejo, desde los diferentes tipos de ayuda que se le brinda a los usuarios y en que situaciones de desenvuelve el servidor frente al inicio de una atención, tomando el conocimiento previo de las necesidades, y buscando plantear desde un primer momento la conexión usuario y servidor.

TERCERA. Se encontró que existe una influencia del protocolo de atención en la evaluación de necesidades, con un valor de Chi cuadrado igual a 8,124, un p-valor de 0,004, siendo $< 0,05$, del mismo modo, el protocolo de atención explica un impacto positivo en un 14,7%. Lo que deja claro, que las necesidades de los usuarios pueden variar durante una misma atención, y generar intervenciones de contingencia, por el cual, en el más corto tiempo, el servidor deberá identificar factores de riesgo y factores protectores que puedan proteger y fortalecer al usuario.

CUARTA. Se encontró que no existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación, se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 3,028 con un p-valor de 0,082, siendo $>0,05$, asimismo, el protocolo de atención es estadísticamente no significativo en la planificación en un 5%, esto señala, que el servidor emplea el protocolo de atención lo que ha generado impactos positivos sin embargo la planificación de acciones suele ser multidisciplinaria ante las necesidades de un usuario, y no todas las entidades delimitan de manera objetiva la ejecución de sus acciones y procedimientos.

QUINTA. Se encontró que existe la influencia significativa entre el protocolo de atención y el control y evaluación, con un valor de Chi cuadrado de 4,699, un p-valor de 0,030, siendo $< 0,05$, asimismo, el protocolo de atención explica el control y evaluación en un 8%, esto permite inferir un grado de incertidumbre de los servidores frente a las evaluaciones de impacto de los instrumentos entregados para el desarrollo de estrategias y procedimientos estandarizados que buscan alcanzar una optimización en la gestión de casos, así como deliberar debilidades, omisiones y errores en los instrumentos que busquen la mejora continua, mediante las experiencias previas basadas en las buenas prácticas.

VI.RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad como parte de la entidad es oficina responsable de fortalecer las estrategias que involucran el cumplimiento de las políticas públicas frente al logro de sus objetivos mediante la formación y capacitación permanente sobre los instrumentos empleados por los servidores asimismo velar por la actualización de la normativa vigente que está inmersa dentro de los indicadores y metas señaladas por las directivas correspondientes a los servicios que prestan atención primaria frente a grupo de poblaciones vulnerables. Del mismo modo, las capacitaciones deben desarrollarse dentro de los turnos que el contrato del servidor señala, salvo previo acuerdo con los funcionarios públicos. Incentivar y motivar mediante la presentación de trabajos de buenas prácticas que estime sus atenciones en el organismo o entidad donde brinda servicio. De tal manera que, no solo sea objetivo mejorar sino iniciativas laborales de trabajo en otras áreas más especializadas.

SEGUNDA. Se recomienda que la Unidad de generación de Información y Gestión del conocimiento deberá generar participación en las investigaciones y mejora de los instrumentos de gestión a los servidores, que su participación sea de índole profesional como colaborador idóneo ante el uso practico de los instrumentos de gestión, además, permitir seguir generando información que sea de suma importancia para generar estudios que sirvan de línea base para mejorar los servicios de prevención dirigido a grupos vulnerables. Del mismo modo, generar evidencia de las intervenciones en las cuales se use el protocolo vigente en la gestión de casos y estas sirvan para el desarrollo e implementación de estudios que contribuyan a la mejora continua de los servicios.

TERCERA. Se recomienda que la Unidad de atención y prevención deberá continuar fortaleciendo los programas y servicios que continúen en la línea de brindar atención primaria, supervisando y planificando coordinaciones que generen el buen desenvolvimiento de los servidores dentro de los servicios que su programa imparte, además deberá realizar la programación y ejecución de talleres para el análisis del trabajo articulado por los diferentes profesionales de los diferentes turnos, tomando en cuenta casuística actualizada con normatividad vigente, del mismo modo, realizar

una rotación de los profesionales en los diferentes turnos para corroborar e implementar estrategias, acciones y procedimientos frente a las fortalezas y debilidades que en cada turno se evidencie. Implementar mesas de trabajo con los servidores que genere revisiones permanentes frente a los instrumentos y herramientas virtuales empleados

CUARTA. Se recomienda al departamento medico en conjunto con los representantes de la coordinación y supervisión del servicio de atención a grupos vulnerables solicitar los requerimientos correspondientes para que los servidores puedan recibir servicios especializados dirigidos a la reducción del síndrome de agotamiento profesional, revisiones periódicas medicas con relación a condiciones físicas desarrolladas como consecuencia de la atención diaria que ha generado ausentismo por motivos de salud de parte de los servidores que tienen mas de diez años de permanencia en el servicio.

QUINTA. Se recomienda a la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad en requerimiento de parte de la coordinación y, supervisión del servicio poder permitir reuniones presenciales como un evento anual externo, que genere cohesión y participación de los servidores en sus turnos correspondientes, y, permita lograr reuniones de trabajo innovadoras, motivadoras y de aprendizaje donde se logre mediante la dirección de monitores de trabajo realizar un análisis de lluvia de ideas que busque mejorar la eficiencia del servicio, con el fin de lograr una mayor productividad laboral, personal y profesional en los servidores.

REFERENCIAS

- Alava, L., Menéndez, F. y Reyes, M. (2019). Trabajo social en salud: funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/trabajo-social-salud.html/hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1911trabajo-social-salud>
- Albornoz Z., E., del Carmen G., M., Sidel A., K., Chuga G., J., Gonzales V., J., Herrera M., J., Zambrano S., L., ... & Arteaga D., R. (2023). Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. *Mawil publicaciones de Ecuador*.
- Agencia Peruana de Noticias Andina (27 de abril de 2010). *Línea 100 del Ministerio de la Mujer celebra 14 años de lucha contra la violencia familiar*.
<https://andina.pe/agencia/noticia-linea-100-del-ministerio-de-mujer-celebra-14-anos-lucha-contra-violencia-familiar-292625.aspx>
- Calabria, J. (29 de agosto de 2023). Los servicios esenciales del Estado: ¿Que son y por qué son importantes? *Info El Auditor*. <https://elauditor.info/editorial/los-servicios-esenciales-del-estado---que-son-y-por-que-son-importantes-a64eccdf66e4916b129f24>
- Canteli, A. (21 de febrero de 2020). Gestión De casos. *OpenKM*.
<https://www.openkm.com/es/blog/gestion-de-casos.html>
- Chirinos, M. (2023). *Políticas públicas de gestión para la atención al público en centros de emergencia mujer, Perú 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125485>
- Cruz-Triviño, I., y García, V. (2022). Comparativo de protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género. “De la política pública ala realidad”. *Revista Criminalidad*, 64(1), 9-33.
<https://doi.org/10.47741/17943108.327>

Hernández, W., Dador, J., Cassaretto, M., & Hernández, W. (2021). “*Aló, tengo un problema*”: evaluación de impacto de la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Grupo de Análisis para el Desarrollo. XXI Concurso Anual de Investigación CIES 2019. <https://cies.org.pe/investigacion/alo-tengo-un-problema-evaluacion-de-impacto-de-la-linea-100-del-ministerio-de-la/>

Defensoría del Pueblo (2020). *Supervisión a los servicios brindados por la Línea 100 durante el estado de emergencia sanitaria a raíz del COVID-19*. Adjuntía para los derechos de las mujeres. Serie Igualdad y No Violencia N° 012 Autonomía física. Informe de Adjuntía N°019-2020-DP/ADM. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/Informe-de-ADM-019-L%C3%ADnea-100-VF.pdf>

Convención de Belem Do Pará, B. (1994). Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Para”. <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Función Pública de Colombia (2021). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Grupo de Servicio al Ciudadano. Agosto de 2021. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Protocolo_servicio_al_ciudadano.pdf/ae477f08-9526-f6e9-a6d1-e50bf94dc7d8?t=1636052852595

Diez, F. (14 de febrero de 2024). *Protocolo de Atención: Teorías, Estrategias y Consejos Prácticos para su Implementación en Diferentes Sectores Empresariales*. Gestión Global Capacita. <https://www.linkedin.com/pulse/protocolo-de-atenci%C3%B3n-teor%C3%ADas-estrategias-y-consejos-thp0f/>

García, P., y Torres, W. (2010). *Diseño de un protocolo de atención orientado a mejorar el servicio al ciudadano en los módulos de información del Supercade Américas*. [Trabajo de grado, Universidad de la Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/501

Giardino, Á., y de Jesús, O. (23 de agosto de 2022). Gestión de casos. *Gestión y Economía de la Salud. Saludbydiaz*.
<https://saludbydiaz.com/2022/08/03/gestion-de-casos/>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología*.

Hammond, M. (12 de octubre de 2022). Protocolo de atención al cliente: como diseñarlo y ejemplos. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/protocolo-servicio-cliente>

Hernández, W., Chávez, S., Ruiz, P., Mendieta, A. y Huaita, M (2019). Línea 100: hacia un servicio mas especializado y colaborativo. *Economía & Sociedad, 100*, 106-110. https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2021/09/es_100_ep-impactos_de_mejoras_en_la_linea_100.pdf

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial Mc Graw Hill Education*.

Huitrado, C. (2020). *La adopción del protocolo de atención y prevención del acoso y la violencia de género en las universidades públicas de México. Los casos de la UNAM, UG y UAEM*. [Tesis de Maestría, Universidad de Ecuador].
<http://hdl.handle.net/10469/16553>

IUS Latin (9 de Julio de 2021). Protocolo de atención línea 100 para personas afectadas en hechos de violencia sexual. *Revista Latinoamericana de Derecho*.
<https://iuslatin.pe/protocolo-de-atencion-linea-100-para-personas-afectadas-en-hechos-de-violencia-sexual/>

Jorge, M., Huasasquiche, T., Salazar, M., y Taber, S. (2018). *La Gestión eficiente de la Atención Primaria de Salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso Essalud*. [Tesis de Maestría,

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<http://hdl.handle.net/10757/624104>

Julca, G. (2020). *El protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores–OSCE*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45151>

Lizarzaburu, F., Villegas, M., y Zapata, N. (2021). *Factores esenciales del diseño de los lineamientos para la prevención y atención del síndrome de agotamiento profesional en el servicio línea 100 durante el 2019-Lima*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21331/LI_ZARZABURU_TIMARCHI_VILLEGAS%20P%C3%89REZ_ZAPATA%20J%C3%81UREGUI%20%281%29.pdf

Maldonado L., S. (2012). Manual practico para el diseño de la escala Likert. *Trillas*

Morales-Asencio, J. (2014). Gestión de casos y cronicidad compleja: conceptos, modelos, evidencias e incertidumbres. *Enfermería clínica*, 24(1), 23-34. [10.1016/j.enfcli.2013.10.002](https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2013.10.002).

Morales, J. (2020). *Análisis del uso del SíseVe y su protocolo de atención de casos de violencia escolar, 2013-2016 en una escuela urbana del Distrito de Santa Anita–Lima*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16810>

Novales, A., Andrés, J., de La Fuente, A., De Rus, G., Gonzales, L., y Fernández, M. (2022). Modernización de la Administración Pública. *Policy Paper. Informes y papeles del Grupo de Trabajo Mixto Covid-19*. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica?ver>

ONU Mujeres (2020). Servicios esenciales: Poner fin a la violencia contra las mujeres.

ONU Mujeres (2023). Hechos y cifras: Poner fin a la violencia contra las mujeres.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (4ta ed.). *Ediciones de la U.*

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).

Resolución Ministerial 266-2006-MIMDES. (2006). Por lo cual se aprueba la Guía de Procedimientos para la atención telefónica en casos de maltrato y abuso sexual en niñas, niños y adolescentes – Línea 100 suscrito 19 de abril de 2006. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/921123/rm_266_2006_mimdes_20200703-26857-1myfwco.pdf?v=1593794725

Reyes, A. (2019). *Aplicación del protocolo de violencia sexual en la atención de casos, por el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de Guastatoya, El Progreso.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Panamericana]. https://glifos.upana.edu.gt/library/images/6/60/TESIS_DE_EL_YDA_DAMARIS_REYES_OTYEGA.pdf

Rincón, N., Zambrano, M., Rodríguez, P., y Rodríguez, I. (2024). Protocolo de atención a población diversa: un enfoque interseccional para la atención inclusiva. *Géneri y Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.* <http://dx.doi.org/10.16925/gcgp.119>

Sánchez, C. (28 de mayo de 2020). *Cita de cita.* Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/citas/cita-de-cita/>

SaludData (2023, 11 de diciembre). *El protocolo de atención: Garantizando una experiencia positiva para clientes.* <https://saluddata.com/el-protocolo-de-atencion/>

Saravia, A. (2007). La Gestión de Casos Como Nueva Forma de Abordaje de la Atención a la Dependencia Funcional. *Dialnet. Zerbitzuan* (42). 7-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2535954>

Torero, S., Suarez, V. y Martel, C. (2023). Pequeños Pasos en investigación: un manual para iniciarse en el campo de la investigación científica. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*.

Velásquez, Y. (2024). Implementación de los protocolos de justicia intercultural para fomentar el reconocimiento jurídico de la pluralidad cultural y étnica en el Perú. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, (24), 538-550. DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs

Vera, O. (2019). Guías de atención, guías de práctica clínica, normas y protocolos de atención. *Revista Médica La Paz*, 25(2), 70-77.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Protocolo de atención	Calidad del servicio	Organización	Tipo y diseño
¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024?	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.	Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.			Uniformidad	
					Cumplimiento	Tipo: Básico
				Calidad de la atención	Comunicación efectiva	Diseño
					Definición de procesos	No experimental
					Resolución efectiva	Correlacional - Causal
				Calidad de recursos	Humanos	
					Materiales	
					Tecnológicos	
				Calidad de evaluación	Retroalimentación	
			Evaluación			
			Mejora continua			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gestión de casos	Introducción	Información	Población y muestra
¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024?	Determinar la influencia del protocolo de atención en la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024.	Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la introducción de un servicio en una entidad pública, 2024.			Necesidades inmediatas	
					Clasificación de usuario	Muestra: 77 trabajadores
¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024?	Determinar la influencia del protocolo de atención en la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024.	Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la evaluación de necesidades de un servicio en una entidad pública, 2024.		Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$
					Valoración del riesgo	
					Identificación de fortalezas	
¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024?	Determinar la influencia del protocolo de atención en la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024.	Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y la planificación de un servicio en una entidad pública, 2024.		Planificación	Establecer objetivos específicos	Técnica e instrumento
			Plan de acción		Instrumento: cuestionario	
			Resultados alcanzables			

<p>¿Cuál es la influencia del protocolo de atención en el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024?</p>	<p>Determinar la influencia del protocolo de atención en el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024.</p>	<p>Existe una influencia significativa entre el protocolo de atención y el control y evaluación de un servicio en una entidad pública, 2024</p>		<p>Control y evaluación</p>	<p>Satisfacción del usuario</p> <hr/> <p>Monitoreo</p>	<p>Escala de medición tipo Likert, conformado por los siguientes valores: 1= nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <p>Rangos: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto</p> <table border="1" data-bbox="1632 507 2002 762"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Cuestionario</th> <th colspan="3">NIVEL</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Protocolo de atención</td> <td>[20-47]</td> <td>[48-74]</td> <td>[75-100]</td> </tr> <tr> <td>Gestión de casos</td> <td>[19-44]</td> <td>[45-70]</td> <td>[71-95]</td> </tr> </tbody> </table>	Cuestionario	NIVEL			BAJO	MEDIO	ALTO	Protocolo de atención	[20-47]	[48-74]	[75-100]	Gestión de casos	[19-44]	[45-70]	[71-95]
Cuestionario	NIVEL																				
	BAJO	MEDIO	ALTO																		
Protocolo de atención	[20-47]	[48-74]	[75-100]																		
Gestión de casos	[19-44]	[45-70]	[71-95]																		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Protocolo de atención	Son pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, SaludData (2023)	Este elemento está compuesto por cuatro dimensiones: calidad del servicio, calidad de la atención, calidad de recursos, calidad de evaluación.	Calidad del servicio	Organización	Likert 1= nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre Niveles/ rangos Nivel bajo: 30-70 Nivel medio: 71-111 Nivel alto: 112-120
				Uniformidad	
				Cumplimiento	
			Calidad de la atención	Comunicación efectiva	
				Definición de procesos	
				Resolución efectiva	
			Calidad de recursos	Humanos	
				Materiales	
				Tecnológicos	
			Calidad de evaluación	Retroalimentación	
				Evaluación	
				Mejora continua	
Gestión de casos	Es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva, Intagliata et al. (1982)	Este elemento está compuesto por cuatro dimensiones: Introducción, evaluación de necesidades, planificación, control y evaluación.	Introducción	Información	Likert 1= nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre Niveles/ rangos Nivel bajo: 22-35 Nivel medio: 36-49 Nivel alto: 50-60
				Necesidades inmediatas	
				Clasificación de usuario	
			Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	
				Valoración del riesgo	
				Identificación de fortalezas	
			Planificación	Establecer objetivos específicos	
				Plan de acción	
				Resultados alcanzables	
			Control y evaluación	Satisfacción del usuario	
				Monitoreo	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

Tema	Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024			
Objetivo	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Likert
Variable 1 Protocolo de atención	D1. Calidad del servicio Busca brindar una calidad de pautas estandarizadas frente a la atención del usuario.	Organización	1. Los procedimientos para la atención telefónica del servicio están adecuadamente estandarizados. 2. El protocolo contribuye a minimizar probables errores en la atención de los servidores.	1= nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre Niveles/ rangos Nivel bajo: 30-70 Nivel medio: 71-111 Nivel alto: 112-120
		Uniformidad	3. El protocolo facilita a los operadores tener uniformidad en la atención. 4. La aplicación del protocolo permite incrementar y mejorar la atención de casos	
		Cumplimiento	5. El protocolo cumple con la normativa legal vigente. 6. La implementación y aplicación del protocolo evita sanciones legales para los servidores.	
	D2. Calidad de la atención Viene a ser la interacción con el usuario para dar respuestas predeterminadas ante situaciones particulares.	Comunicación efectiva	7. El protocolo garantiza que los operadores empleen una comunicación clara y sencilla, fomentar el uso de la escucha activa, y el ejercicio de la empatía ante el usuario. 8. El protocolo permite a los operadores filtrar el tipo de llamada y/o usuario que contacta el servicio.	
		Definición de procesos	9. El protocolo permite identificar las necesidades y el procedimiento adecuado que solicita el usuario. 10. Los operadores identifican y realizan el manejo de situaciones problemáticas.	
		Resolución efectiva	11. El protocolo generaliza pautas que ayudan en las llamadas de intervención en crisis. 12. El protocolo permite a los operadores ser capaces de solucionar oportunamente un reclamo. 13. El protocolo dispone de procedimientos para la evaluación y análisis de los factores de riesgo en los usuarios.	
	D3. Calidad de recursos Implica que al estandarizar los procesos se puede optimizar la atención al usuario.	Humanos	14. El protocolo delimita roles y responsabilidades de los operadores. 15. Los operadores se mantienen actualizados mediante los programas de formación.	
		Materiales	16. Los operadores reciben herramientas y recursos para optimizar la eficiencia del servicio.	
		Tecnológicos	17. Los operadores poseen equipos de nueva tecnología para la atención del usuario.	
	D4. Calidad de evaluación	Retroalimentación	18. La retroalimentación de los operadores sobre la efectividad del protocolo permite realizar ajustes y trabajar sobre las áreas de mejora en tiempo real.	

Es un proceso que permitirá recabar la retroalimentación con el usuario para mejora del protocolo,	Evaluación	19. El sistema de monitoreo permite establecer una supervisión para evaluar la aplicación del protocolo.
	Mejora continua	20. La aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario permite mejoras continuas.

CUESTIONARIO DE PROTOCOLO DE ATENCION

CUESTIONARIO

A continuación, se le hace llegar el Cuestionario Protocolo de atención, que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia de un protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un numero de identificación y, por lo tanto, serán anónimas, es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable independiente: Protocolo de atención						
<i>Dimensión 1: Calidad del servicio</i>						
1	Los procedimientos para la atención telefónica del servicio están adecuadamente estandarizados.					
2	El protocolo contribuye a minimizar probables errores en la atención de los servidores.					
3	El protocolo facilita a los operadores tener uniformidad en la atención.					
4	La aplicación del protocolo permite incrementar y mejorar la atención de casos.					
5	El protocolo cumple con la normativa legal vigente.					
6	La implementación y aplicación del protocolo evita sanciones legales para los servidores.					
<i>Dimensión 2: Calidad de la atención</i>						
7	El protocolo garantiza que los operadores empleen una comunicación clara y sencilla, fomentar el uso de la escucha activa, y el ejercicio de la empatía ante el usuario.					
8	El protocolo permite a los operadores filtrar el tipo de llamada y/o usuario que contacta el servicio.					
9	El protocolo permite identificar las necesidades y el procedimiento adecuado que solicita el usuario.					
10	Los operadores identifican y realizan el manejo de situaciones problemáticas.					
11	El protocolo generaliza pautas que ayudan en las llamadas de intervención en crisis.					
12	El protocolo permite a los operadores ser capaces de solucionar oportunamente un reclamo.					
13	El protocolo dispone de procedimientos para la evaluación y análisis de los factores de riesgo en los usuarios.					
<i>Dimensión 3: Calidad de recursos</i>						

14	El protocolo delimita roles y responsabilidades de los operadores.					
15	Los operadores se mantienen actualizados mediante los programas de formación.					
16	Los operadores reciben herramientas y recursos para optimizar la eficiencia del servicio.					
17	Los operadores poseen equipos de nueva tecnología para la atención del usuario.					
<i>Dimensión 4: Calidad de evaluación</i>						
18	La retroalimentación de los operadores sobre la efectividad del protocolo permite realizar ajustes y trabajar sobre las áreas de mejora en tiempo real.					
19	El sistema de monitoreo permite establecer una supervisión para evaluar la aplicación del protocolo.					
20	La aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario permite mejoras continuas.					

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

Tema	Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024			
Objetivo	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Likert
Variable 2 Gestión de casos	D1. Introducción	Información	1. La presentación personal e información de sus datos de los operadores es indispensable para iniciar una atención. 2. La autorización del consentimiento informado de los usuarios es indispensable en las llamadas en crisis.	1= nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre Niveles/ rangos Nivel bajo: 22-35 Nivel medio: 36-49 Nivel alto: 50-60
		Necesidades inmediatas	3. Los operadores identifican las necesidades inmediatas del usuario. 4. Los operadores garantizan y se comprometen con la ayuda inmediata al usuario.	
		Clasificación de usuario	5. Los operadores identifican el tipo de llamada y usuario de atención.	
	D2. Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	6. Los operadores están capacitados y calificados permanentemente para la atención en el servicio. 7. Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.	
		Valoración del riesgo	8. Los operadores identifican los factores de riesgo para interconectar con otros servicios de ayuda. 9. Los operadores logran mantener la calma durante las atenciones de situaciones problemáticas o en crisis.	
		Identificación de fortalezas	10. Los operadores indagan sobre factores protectores para interconectar con otros servicios de apoyo. 11. El protocolo permite identificar de manera oportuna e inmediata las fortalezas del usuario.	
	D3. Planificación	Establecer objetivos específicos	12. Diseña un plan de intervención inmediata con el apoyo de otros servicios si fuera necesario.	

	Plan de acción	13. Los operadores desarrollan el plan de acción inmediata como lo señala el protocolo.
	Resultados alcanzables	14. La aplicación del protocolo ha logrado que los operadores organicen mejor su atención. 15. Los resultados exitosos con incremento de llamadas favorecen a una eficacia en el servicio. 16. El protocolo ha contribuido con los operadores para una mejor atención del servicio.
D4. Control y evaluación	Satisfacción del usuario	17. La implementación de la encuesta de satisfacción garantiza las buenas prácticas de los operadores.
	Monitoreo	18. La implementación y aplicación de la coescucha silenciosa ha generado mejora en el incremento de atención de los operadores. 19. La evaluación técnica genera una estabilidad en el cumplimiento de los procedimientos del protocolo.

CUESTIONARIO DE GESTION DE CASOS

CUESTIONARIO

A continuación, se le hace llegar el Cuestionario Gestión de casos, que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia de un protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024.

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas, es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable dependiente: Gestión de casos						
<i>Dimensión 1: Introducción</i>						
1	La presentación personal e información de sus datos de los operadores es indispensable para iniciar una atención.					
2	La autorización del consentimiento informado de los usuarios es indispensable en las llamadas en crisis.					
3	Los operadores identifican las necesidades inmediatas del usuario.					
4	Los operadores garantizan y se comprometen con la ayuda inmediata al usuario.					
5	Los operadores identifican el tipo de llamada y usuario de atención.					
<i>Dimensión 2: Evaluación de necesidades</i>						
6	Los operadores están capacitados y calificados permanentemente para la atención en el servicio.					
7	Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.					
8	Los operadores identifican los factores de riesgo para interconectar con otros servicios de ayuda.					
9	Los operadores logran mantener la calma durante las atenciones de situaciones problemáticas o en crisis.					
10	Los operadores indagan sobre factores protectores para interconectar con otros servicios de apoyo.					
11	El protocolo permite identificar de manera oportuna e inmediata las fortalezas del usuario.					
<i>Dimensión 3: Planificación</i>						
12	Diseña un plan de intervención inmediata con el apoyo de otros servicios si fuera necesario.					
13	Los operadores desarrollan el plan de acción inmediata como lo señala el protocolo.					
14	La aplicación del protocolo ha logrado que los operadores organicen mejor su atención.					

15	Los resultados exitosos con incremento de llamadas favorecen a una eficacia en el servicio.					
16	El protocolo ha contribuido con los operadores para una mejor atención del servicio.					
<i>Dimensión 4: Control y evaluación</i>						
17	La implementación de la encuesta de satisfacción garantiza las buenas prácticas de los operadores.					
18	La implementación y aplicación de la coescucha silenciosa ha generado mejora en el incremento de atención de los operadores.					
19	La evaluación técnica genera una estabilidad en el cumplimiento de los procedimientos del protocolo.					

ANEXO 04. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos.

Señor: **Ricardo Arturo Milla Toro**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de la maestría de gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024-I, sección 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Miryam Paola Zurita Aquino

DNI 10453660

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Protocolo de atención.

Definición de la variable: Son pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, SaludData (2023)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Calidad del servicio	Organización	1. Los procedimientos para la atención telefónica del servicio	1	1	1	1	

		están adecuadamente estandarizados.					
		2. El protocolo contribuye a minimizar probables errores en la atención de los servidores.	1	1	1	1	
	Uniformidad	3. El protocolo facilita a los operadores tener uniformidad en la atención.	1	1	1	1	
		4. La aplicación del protocolo permite incrementar y mejorar la atención de casos.	1	1	1	1	
	Cumplimiento	5. El protocolo cumple con la normativa legal vigente.	1	1	1	1	
		6. La implementación y aplicación del protocolo evita sanciones legales para los servidores.	1	1	1	1	
Calidad de la atención	Comunicación efectiva	7. El protocolo garantiza que los operadores empleen una comunicación clara y sencilla, fomentar el uso de la escucha activa, y el ejercicio de la empatía ante el usuario.	1	1	1	1	
		8. El protocolo permite a los operadores filtrar el tipo de llamada y/o usuario que contacta el servicio.	1	1	1	1	
	Definición de procesos	9. El protocolo permite identificar las necesidades que solicita el usuario.	1	1	1	1	
		10. Los operadores identifican y realizan el manejo de situaciones problemáticas.	1	1	1	1	
	Resolución efectiva	11. El protocolo generaliza pautas que ayudan en las llamadas de intervención en crisis.	1	1	1	1	
		12. El protocolo permite a los operadores ser capaces de solucionar oportunamente un reclamo.	1	1	1	1	
		13. El protocolo dispone de procedimientos para la evaluación y análisis de los factores de riesgo en los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad de recursos	Humanos	14. El protocolo delimita roles y responsabilidades de los operadores.	1	1	1	1	
		15. Los operadores se mantienen actualizados mediante los programas de formación.	1	1	1	1	

	Materiales	16. Los operadores reciben herramientas y recursos para optimizar la eficiencia del servicio.	1	1	1	1	
	Tecnológicos	17. Los operadores poseen equipos de nueva tecnología para la atención del usuario.	1	1	1	1	
Calidad de evaluación	Retroalimentación	18. La retroalimentación de los operadores sobre la efectividad del protocolo permite realizar ajustes y trabajar sobre las áreas de mejora en tiempo real.	1	1	1	1	
	Evaluación	19. El sistema de monitoreo permite establecer una supervisión para evaluar la aplicación del protocolo.	1	1	1	1	
	Mejora continua	20. La aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario permite mejoras continuas.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Protocolo de atención
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Ricardo Arturo Milla Toro
Documento de identidad	44372112
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Filosofía
Nacionalidad	Peruana
Institución	Diario UNO
Cargo	Director
Número telefónico	922457978
Firma	
Fecha	3 de junio de 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable **Gestión de casos.**

Definición de la variable: Es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva, Intagliata et al. (1982)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Obser vación

Introducción	Información	1. La presentación personal e información de sus datos de los operadores es indispensable para iniciar una atención.	1	1	1	1	
		2. La autorización del consentimiento informado de los usuarios es indispensable en las llamadas en crisis.	1	1	1	1	
	Necesidades inmediatas	3. Los operadores identifican las necesidades inmediatas del usuario.	1	1	1	1	
		4. Los operadores garantizan y se comprometen con la ayuda inmediata al usuario.	1	1	1	1	
	Clasificación de usuario	5. Los operadores identifican el tipo de llamada y usuario de atención.	1	1	1	1	
Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	6. Los operadores están capacitados y calificados permanentemente para la atención en el servicio.	1	1	1	1	
		7. Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.	1	1	1	1	
	Valoración de riesgo	8. Los operadores identifican los factores de riesgo para interconectar con otros servicios de ayuda.	1	1	1	1	
		9. Los operadores logran mantener la calma durante las atenciones de situaciones problemáticas o en crisis.	1	1	1	1	
	Identificación de fortalezas	10. Los operadores indagan sobre factores protectores para interconectar con otros servicios de apoyo.	1	1	1	1	
		11. El protocolo permite identificar de manera oportuna e inmediata las fortalezas del usuario.	1	1	1	1	
Planificación	Establecer objetivos específicos	12. Diseña un plan de intervención inmediata con el apoyo de otros servicios si fuera necesario.	1	1	1	1	
	Plan de acción	13. Los operadores desarrollan el plan de acción inmediata como lo señala el protocolo.	1	1	1	1	
	Resultados alcanzables	14. La aplicación del protocolo ha logrado que los operadores organicen mejor su atención.	1	1	1	1	
		15. Los resultados exitosos con incremento de llamadas favorecen a una eficacia en el servicio.	1	1	1	1	
		16. El protocolo ha contribuido con los operadores para una mejor atención del servicio.	1	1	1	1	

Control y evaluación	Satisfacción del usuario	17. La implementación de la encuesta de satisfacción garantiza las buenas prácticas de los operadores.	1	1	1	1	
	Monitoreo	18. La implementación y aplicación de la coescucha silenciosa ha generado mejora en el incremento de atención de los operadores.	1	1	1	1	
		19. La evaluación técnica genera una estabilidad en el cumplimiento de los procedimientos del protocolo.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de casos
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Ricardo Arturo Milla Toro
Documento de identidad	44372112
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Filosofía
Nacionalidad	Peruana
Institución	Diario UNO
Cargo	Director
Número telefónico	922457978
Firma	
Fecha	3 de junio de 2024

Señor: **Mg. Juan Carlos Hidalgo Sayan**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de la maestría de gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024-I, sección 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Miryam Paola Zurita Aquino
DNI 10453660

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Protocolo de atención.

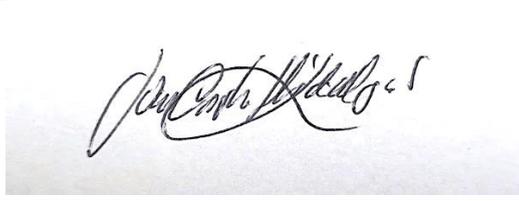
Definición de la variable: Son pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, SaludData (2023)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Obser vación
Calidad del servicio	Organización	1. Los procedimientos para la atención telefónica del servicio están adecuadamente estandarizados.	1	1	1	1	

	Uniformidad	2. El protocolo contribuye a minimizar probables errores en la atención de los servidores.	1	1	1	1		
		3. El protocolo facilita a los operadores tener uniformidad en la atención.	1	1	1	1		
		4. La aplicación del protocolo permite incrementar y mejorar la atención de casos.	1	1	1	1		
	Cumplimiento	5. El protocolo cumple con la normativa legal vigente.	1	1	1	1		
		6. La implementación y aplicación del protocolo evita sanciones legales para los servidores.	1	1	1	1		
Calidad de la atención	Comunicación efectiva	7. El protocolo garantiza que los operadores empleen una comunicación clara y sencilla, fomentar el uso de la escucha activa, y el ejercicio de la empatía ante el usuario.	1	1	1	1		
		8. El protocolo permite a los operadores filtrar el tipo de llamada y/o usuario que contacta el servicio.	1	1	1	1		
	Definición de procesos	9. El protocolo permite identificar las necesidades y el procedimiento adecuado que solicita el usuario.	1	1	1	1		
		10. Los operadores identifican y realizan el manejo de situaciones problemáticas.	1	1	1	1		
	Resolución efectiva	11. El protocolo generaliza pautas que ayudan en las llamadas de intervención en crisis.	1	1	1	1		
		12. El protocolo permite a los operadores ser capaces de solucionar oportunamente un reclamo.	1	1	1	1		
		13. El protocolo dispone de procedimientos para la evaluación y análisis de los factores de riesgo en los usuarios.	1	1	1	1		
	Calidad de recursos	Humanos	14. El protocolo delimita roles y responsabilidades de los operadores.	1	1	1	1	
			15. Los operadores se mantienen actualizados mediante los programas de formación.	1	1	1	1	
Materiales		16. Los operadores reciben herramientas y recursos para optimizar la eficiencia del servicio.	1	1	1	1		

	Tecnológicos	17. Los operadores poseen equipos de nueva tecnología para la atención del usuario.	1	1	1	1	
Calidad de evaluación	Retroalimentación	18. La retroalimentación de los operadores sobre la efectividad del protocolo permite realizar ajustes y trabajar sobre las áreas de mejora en tiempo real.	1	1	1	1	
	Evaluación	19. El sistema de monitoreo permite establecer una supervisión para evaluar la aplicación del protocolo.	1	1	1	1	
	Mejora continua	20. La aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario permite mejoras continuas.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Protocolo de atención
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Hidalgo Sayán
Documento de identidad	09617500
Años de experiencia en el área	25 años como periodista de audiovisuales en medios de prensa
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada del Norte Universidad Tecnológica del Perú Latina Televisión
Cargo	Profesor a tiempo parcial. Área periodismo y comunicación
Número telefónico	984799676
Firma	
Fecha	30/05/2024



Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Gestión de casos.

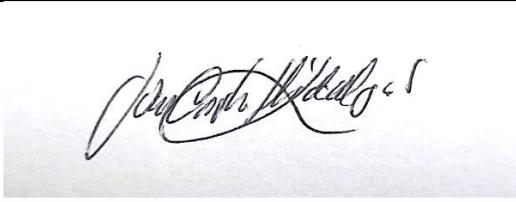
Definición de la variable: Es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva, Intagliata et al. (1982)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación

Introducción	Información	1. La presentación personal e información de sus datos de los operadores es indispensable para iniciar una atención.	1	1	1	1	
		2. La autorización del consentimiento informado de los usuarios es indispensable en las llamadas en crisis.	1	1	1	1	
	Necesidades inmediatas	3. Los operadores identifican las necesidades inmediatas del usuario.	1	1	1	1	
		4. Los operadores garantizan y se comprometen con la ayuda inmediata al usuario.	1	1	1	1	
	Clasificación de usuario	5. Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.	1	1	1	1	
Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	6. Los operadores están capacitados y calificados permanentemente para la atención en el servicio.	1	1	1	1	
		7. Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.	1	1	1	1	
	Valoración de riesgo	8. Los operadores identifican los factores de riesgo para interconectar con otros servicios de ayuda.	1	1	1	1	
		9. Los operadores logran mantener la calma durante las atenciones de situaciones problemáticas o en crisis.	1	1	1	1	
	Identificación de fortalezas	10. Los operadores indagan sobre factores protectores para interconectar con otros servicios de apoyo.	1	1	1	1	
		11. El protocolo permite identificar de manera oportuna e inmediata las fortalezas del usuario.	1	1	1	1	
		12. Diseña un plan de intervención inmediata con el apoyo de otros servicios si fuera necesario.	1	1	1	1	
Planificación	Establecer objetivos específicos	13. Los operadores desarrollan el plan de acción inmediata como lo señala el protocolo.	1	1	1	1	
	Resultados alcanzables	14. La aplicación del protocolo ha logrado que los operadores organicen mejor su atención.	1	1	1	1	
		15. Los resultados exitosos con incremento de llamadas favorecen a una eficacia en el servicio.	1	1	1	1	
		16. El protocolo ha contribuido con los operadores para una mejor atención del servicio.	1	1	1	1	

Control y evaluación	Satisfacción del usuario	17. La implementación de la encuesta de satisfacción garantiza las buenas prácticas de los operadores.	1	1	1	1	
	Monitoreo	18. La implementación y aplicación de la coescucha silenciosa ha generado mejora en el incremento de atención de los operadores.	1	1	1	1	
		19. La evaluación técnica genera una estabilidad en el cumplimiento de los procedimientos del protocolo.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de casos
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Hidalgo Sayán
Documento de identidad	09617500
Años de experiencia en el área	25 años como periodista de audiovisuales en medios de prensa
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada del Norte Universidad Tecnológica del Perú Latina Televisión
Cargo	Profesor a tiempo parcial. Área periodismo y comunicación
Número telefónico	984799676
Firma	
Fecha	30/05/2024



Señor: **Michael Ivan Mendieta Perez**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de la maestría de gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024-I, sección 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Miryam Paola Zurita Aquino
DNI 10453660

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Protocolo de atención.

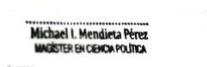
Definición de la variable: Son pautas o procedimientos estructurados que sirven para gestionar y abordar hechos específicos de manera eficiente y sistemática, SaludData (2023)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Calidad del servicio	Organización	1. Los procedimientos para la atención telefónica del servicio están adecuadamente estandarizados.	1	1	1	1	

		2. El protocolo contribuye a minimizar probables errores en la atención de los servidores.	1	1	1	1	
	Uniformidad	3. El protocolo facilita a los operadores tener uniformidad en la atención.	1	1	1	1	
		4. La aplicación del protocolo permite incrementar y mejorar la atención de casos.	1	1	1	1	
	Cumplimiento	5. El protocolo cumple con la normativa legal vigente.	1	1	1	1	
		6. La implementación y aplicación del protocolo evita sanciones legales para los servidores.	1	1	1	1	
Calidad de la atención	Comunicación efectiva	7. El protocolo garantiza que los operadores empleen una comunicación clara y sencilla, fomentar el uso de la escucha activa, y el ejercicio de la empatía ante el usuario.	1	1	1	1	
		8. El protocolo permite a los operadores filtrar el tipo de llamada y/o usuario que contacta el servicio.	1	1	1	1	
	Definición de procesos	9. El protocolo permite identificar las necesidades que solicita el usuario.	1	1	1	1	
		10. Los operadores identifican y realizan el manejo de situaciones problemáticas.	1	1	1	1	
	Resolución efectiva	11. El protocolo generaliza pautas que ayudan en las llamadas de intervención en crisis.	1	1	1	1	
		12. El protocolo permite a los operadores ser capaces de solucionar oportunamente un reclamo.	1	1	1	1	
		13. El protocolo dispone de procedimientos para la evaluación y análisis de los factores de riesgo en los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad de recursos	Humanos	14. El protocolo delimita roles y responsabilidades de los operadores.	1	1	1	1	
		15. Los operadores se mantienen actualizados mediante los programas de formación.	1	1	1	1	
	Materiales	16. Los operadores reciben herramientas y recursos para optimizar la eficiencia del servicio.	1	1	1	1	

	Tecnológicos	17. Los operadores poseen equipos de nueva tecnología para la atención del usuario.	1	1	1	1	
Calidad de evaluación	Retroalimentación	18. La retroalimentación de los operadores sobre la efectividad del protocolo permite realizar ajustes y trabajar sobre las áreas de mejora en tiempo real.	1	1	1	1	
	Evaluación	19. El sistema de monitoreo permite establecer una supervisión para evaluar la aplicación del protocolo.	1	1	1	1	
	Mejora continua	20. La aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario permite mejoras continuas.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Protocolo de atención
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Michael Iván Mendieta Pérez
Documento de identidad	06802088
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ciencia Política
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Docente universitario de Ciencia Política
Número telefónico	920122864
Firma	 
Fecha	27/05/2024



Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Gestión de casos.

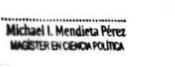
Definición de la variable: Es un procedimiento que busca asegurar que se proporcionen los servicios existentes de una manera ordenada, eficiente y efectiva, Intagliata et al. (1982)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación

Introducción	Información	1. La presentación personal e información de sus datos de los operadores es indispensable para iniciar una atención.	1	1	1	1	
		2. La autorización del consentimiento informado de los usuarios es indispensable en las llamadas en crisis.	1	1	1	1	
	Necesidades inmediatas	3. Los operadores identifican las necesidades inmediatas del usuario.	1	1	1	1	
		4. Los operadores garantizan y se comprometen con la ayuda inmediata al usuario.	1	1	1	1	
	Clasificación de usuario	5. Los operadores identifican el tipo de llamada y usuario de atención.	1	1	1	1	
Evaluación de necesidades	Análisis de problemas	6. Los operadores están capacitados y calificados permanentemente para la atención en el servicio.	1	1	1	1	
		7. Los operadores se anticipan a las necesidades de los usuarios para agilizar el tiempo de atención.	1	1	1	1	
	Valoración de riesgo	8. Los operadores identifican los factores de riesgo para interconectar con otros servicios de ayuda.	1	1	1	1	
		9. Los operadores logran mantener la calma durante las atenciones de situaciones problemáticas o en crisis.	1	1	1	1	
	Identificación de fortalezas	10. Los operadores indagan sobre factores protectores para interconectar con otros servicios de apoyo.	1	1	1	1	
		11. El protocolo permite identificar de manera oportuna e inmediata las fortalezas del usuario.	1	1	1	1	
Planificación	Establecer objetivos específicos	12. Diseña un plan de intervención inmediata con el apoyo de otros servicios si fuera necesario.	1	1	1	1	
	Plan de acción	13. Los operadores desarrollan el plan de acción inmediata como lo señala el protocolo.	1	1	1	1	
	Resultados alcanzables	14. La aplicación del protocolo ha logrado que los operadores organicen mejor su atención.	1	1	1	1	
		15. Los resultados exitosos con incremento de llamadas favorecen a una eficacia en el servicio.	1	1	1	1	
		16. El protocolo ha contribuido con los operadores para una mejor atención del servicio.	1	1	1	1	

Control y evaluación	Satisfacción del usuario	17. La implementación de la encuesta de satisfacción garantiza las buenas prácticas de los operadores.	1	1	1	1	
	Monitoreo	18. La implementación y aplicación de la coescucha silenciosa ha generado mejora en el incremento de atención de los operadores.	1	1	1	1	
		19. La evaluación técnica genera una estabilidad en el cumplimiento de los procedimientos del protocolo.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de casos
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del protocolo de atención en la gestión de casos de un servicio en una entidad pública, 2024
Nombres y apellidos del experto	Michael Iván Mendieta Pérez
Documento de identidad	06802088
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ciencia Política
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Docente en Ciencia Política
Número telefónico	920122864
Firma	 
Fecha	27/05/2024



ANEXO 05. Resultados del análisis de consistencia interna. Coeficiente de Alfa de Cronbach.

INSTRUMENTO Nº 1.		PROTOCOLO DE ATENCION																			
		ITEMS																			
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	3	2	2	1	3	2	55
E2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	81
E3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	75
E4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
E5	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	72
E6	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	82
E7	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	4	2	1	2	2	3	3	68
E8	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	1	3	4	3	3	4	5	5	72
E9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	68
E10	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	47
E11	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	69
E12	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	42
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E14	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3	59
E15	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	85
VARIANZA	0,96	1,227	0,90666667	0,7556	1,226667	1,44	0,648889	1,0933	0,56	0,622	0,9156	1,16	1,36	1,05	1,262	0,827	0,3556	1,2	1,02	1,07	
SUMATORIA DE VARIANZA	19,6533333																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	211,7333333																				

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,9549	RANGO 0.53 a menos 0.54 a 0.59 0.60 a 0.65 0.66 a 0.71 0.72 a 0.99	CONFIABILIDAD Confiabilidad nula Confiabilidad baja Confiable Muy confiable Excelente Confiabilidad perfecta
	k:	Numero de items del instrumento	→	20		
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los items	→	19,653		
	S_T^2 :	Varianza total del instrumento	→	211,73		
				0,95		
				Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad		

INSTRUMENTO Nº 2.		GESTION DE CASOS																					
		ITEMS																					
ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	SUMA			
E1	3	1	3	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	5	4	3	3	2	64			
E2	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	81			
E3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	64			
E4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	57			
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	89			
E6	1	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	1	3	2	1	4	2	3	3	48			
E7	4	2	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	73			
E8	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	66			
E9	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	84			
E10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	85			
E11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	78			
E12	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	43			
E13	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	49			
E14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38			
E15	5	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	66			
VARIANZA SUMATORIA A DE	1,8	2,12	1,16	0,693	0,996	0,89	1,2	1	0,7	1	1,049	1,6	0,8	1,04	1	0,89	1,1	1,26	1,33				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	22,18666667																						
	243,0222222																						
											RANGO	CONFIABILIDAD											
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α :	Coeficiente de confiabilidad del										0,959	0.53 a menos										Confiabilidad nula
	k :	Numero de items del instrumento										19	0.54 a 0.59										Confiabilidad baja
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los										22,19	0.60 a 0.65										Confiable
	S_T^2 :	Varianza total del instrumento										243	0.66 a 0.71										Muy confiable
													0.72 a 0.99										lente confiabilidad
																							Confiabilidad perfecta
																							1
		0,96										Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad											

