



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de
un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ancco Choquecondo, Ruth Deysi (ORCID: 0000-0001-7384-6339)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por cuidarme y bendecirme todos los días de mi vida. A mi madre quién es mi guía y siempre me ha apoyado en cumplir todas las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida tanto profesional y personal, siendo mi fortaleza. A mi hijo, hermanos y toda mi familia por su apoyo incondicional. A todos ellos muchas gracias.

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento al Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad y apoyo constante durante el desarrollo de mi investigación. A los docentes y asesor por su acertado acompañamiento y guía en el proceso de la elaboración de mi investigación. A mis compañeros, amigos y familiares por sus compartir sus conocimientos, paciencia y amor durante el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivos	25
4.1.1. Calidad de servicio	25
4.1.2. Dimensiones de la Calidad de servicio	26
4.1.3. Satisfacción de la atención	28
4.1.4. Dimensiones de la Satisfacción de la atención	28
4.2. Resultados inferenciales	29
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del módulo de violencia familia de la provincia de Cusco de la variable Calidad de Servicio	25
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de la variable Satisfacción de la atención	28
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de las dimensiones de la variable Satisfacción de la atención	29
Tabla 5 Significancia y correlación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de la atención	30
Tabla 6 Significancia y correlación entre la Capacidad respuesta y la Satisfacción de la atención	32
Tabla 7 Significancia y correlación entre la Seguridad y la Satisfacción de la atención	33
Tabla 8 Significancia y correlación entre la Empatía y la Satisfacción de la atención	35
Tabla 9 Significancia y correlación entre los Elementos tangibles y la Satisfacción de la atención	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco, en el último trimestre del año 2020. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel correlacional. La población fue de 484 usuarios y la muestra de 215 participantes, derivado por un muestreo probabilístico de forma aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante la aplicación de los instrumentos, el cuestionario de calidad de servicio y el de satisfacción de la atención, ambos de elaboración propia y destinados a medir las variables. Los resultados indican que el 84.7% de usuarios considera que hay una adecuada calidad de servicio y el 84.7% se sintió satisfecho con la atención recibida en el módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco. Se determinó que existe relación directa y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,405 (valor de $p= 0,000$), se aceptó la hipótesis general (H_1).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de la atención, usuarios

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the variables quality of service and satisfaction of care for users of a family violence module in the province of Cusco, in the last quarter of 2020. The type of research was basic to non-experimental design, correlational level. The population consisted of 484 users and the sample of 215 participants, derived by a simple random probability sampling. The data collection technique was the survey, through the application of the instruments, the service quality questionnaire and the care satisfaction questionnaire, both of our own elaboration and intended to measure the variables. The results indicate that 84.7% of users consider that there is an adequate quality of service and 84.7% felt satisfied with the care received in the family violence module in the province of Cusco. It was determined that there is a direct and moderate relationship between the quality of the service and the satisfaction of care, since a Rho value of 0.405 (p value = 0.000) was obtained, the general hypothesis (H1) was accepted.

Keywords: Quality of service, satisfaction of care, users

I. INTRODUCCIÓN

El vertiginoso crecimiento a nivel mundial del interés por la calidad de servicio en de diversos países del mundo se ha manifestado de diferentes maneras. La modernización para la gestión pública definió, que dichas entidades presten servicios que cumplan con la satisfacción de lo esperado de acuerdo a las necesidades en la población (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), para hacer más asequible y rápido los servicios que se brindan a favor de la ciudadanía, adicionalmente esta situación también viene siendo abordado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, específicamente el objetivo 16 que busca lograr la paz, justicia e instituciones sólidas, en sus numerales 1 y 6, los cuales buscan disminuir significativamente la violencia y lograr instituciones eficaces y transparentes lo cual podría ser logrado con un nivel alto en la calidad de servicio.

Según Ganga et al. (2019) planteo como la administración de la calidad en los organismos e instituciones públicas, hacen referencia a la eficiencia y buen servicio que puedan ofrecer las diferentes instituciones públicas para la sociedad cada vez más exigente, con mayor cantidad de situaciones por resolver y con requerimientos en diferentes aspectos como: social, política, económica, etc. Es por ello que el estado debe garantizar instituciones y organismos sólidos, auténticos y eficaces generando un pertinente crecimiento institucional que permite el bien común para toda la población que representa la nación.

El surgimiento de diferentes modelos respecto a la calidad, así mismo premios y categorías internacionales se ha visto favorecido por iniciativas de entidades privadas en un primer momento, patrocinados por personajes y también por privados desde Europa y Estados Unidos, que originalmente se dirigieron al sector privado. Posteriormente abrieron premios para reconocer la calidad a diferentes tipos de instituciones, organizaciones entre otros y gradualmente los introdujeron en las entidades del sector público.

La calidad hace hincapié en la gestión pública y expone dos vertientes de crecimiento, la primera relacionada con la mejora de la apreciación del ciudadano, cliente, usuario y la segunda con el aspecto intrínseco, con elevar el

nivel de procesos y como se llevan estos. La gestión respecto a la calidad de los lineamientos de las vertientes son las declaraciones de desempeño u obligación al ciudadano y en el segundo que se ha promovido el uso y la aplicación de estándares de calidad como referencia se tiene los muy conocidos ISO (Vicher, 2012).

La calidad ha estado desarrollándose al pasar del tiempo y se ha ido acondicionando a los nuevos esquemas y a las transformaciones del mundo moderno. En este punto resulta conveniente considerar aquellas dimensiones que favorecen a propiciar un servicio de calidad en el marco de las organizaciones privadas y/o instituciones públicas y considerar si el servicio brindado realmente satisface las expectativas de los usuarios (Mora, 2011). Por lo cual es relevante mencionar que a la conclusión que se ha llegado a través del tiempo es que la calidad se obtiene por el desempeño de las personas cuando hablamos específicamente de un servicio, lo cual resalta la importancia de los trabajadores de las instituciones ya sean públicas o privadas (Loli et al., 2013).

En los últimos 10 años se ha incrementado significativamente los trabajos para innovar la atención de los servicios públicos a través de diversos instrumentos y América Latina tampoco escapo de pertenecer a la era de la Modernización en las instituciones públicas a través de la tecnología, las innovaciones y digitalización del estado llamado gobernanza electrónica de acuerdo a las necesidades de las diferentes instituciones.

Es así que diversos estudios mostraron la relevancia de estas innovaciones en la administración pública, no solo por sus capacidades de mejoramiento de procesos, también por las ventajas que suele acarrear consigo en términos de transparencia, colaboración y seguimiento por parte de la población. Empero también hay algunos estudios que son algo más cautelosos con esta transformación, ya que revelan las tremendas dificultades típicamente asociadas con su implantación, así como las transiciones institucionales requeridas para su funcionamiento. Los cuales representan aspectos de crucial importancia para la relación ciudadano - estado.

Aparte de las dificultades suscitadas en las instituciones respecto a la implantación, aparentemente la administración pública latinoamericana se

enfrenta a desafíos relevantes de gobernabilidad para incorporar una diversidad de innovaciones. Se llevaron a cabo evaluaciones de impacto que brindaron información al respecto y resaltaron la relevancia que se debe otorgar a la efectivización de esta agenda (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020)

El Estado Peruano ha establecido como uno de sus objetivos primordiales, la de cambiar y repotenciar los servicios que se ofrece a la población. Al ofrecer el estado servicios públicos a favor de la población, tiene la obligación de mejorar la atención.

En algunas oportunidades cuando se hace referencia a la calidad en el servicio que presentan las instituciones y organismos públicos, las experiencias fueron negativas, por diversos motivos, por ejemplo, largos tiempos de espera, solicitud de documentación innecesaria, personal no capacitado, mal trato en el momento de la atención entre otros (Ventura, 2020). Lo cual es reflejado en la población mediante la insatisfacción respecto a estos servicios, así mismo provocando la desconfianza entre otros aspectos.

Es así que, la Secretaria General promulgo la Norma Técnica para una mejor administración de la Calidad de Servicios en instituciones públicas, la cual fue aprobada con documento N°006-2019-PCM/SGP (Concejo de ministros, 2019). Mediante esta normativa se muestran elementos que se supone perfeccionarían el servicio a la población y la calidad de los que se les brinda. La presente resolución es un instrumento que será utilizada para optimizar bienes y servicios a favor de los usuarios que solicitan atención, puesto que referente a algunos servicios no existen otras instituciones quienes se los puedan brindar, por ello es menester del estado mejorar su atención.

La calidad de servicio puede comprenderse en la dimensión en que los servicios y bienes ofertados por el estado puedan cumplir con el fin de cubrir con lo esperado y con las necesidades de la ciudadanía, para lo cual prima la organización de las entidades públicas (SGP N°006-2019-PCM/SGP, 2019). Así lo indica JL Consultores, que menciona que el 71% suele no volver más a un establecimiento ante una mala experiencia de atención en el servicio. (Diario Gestión, 2019).

Según Mercado (2020) se considera a la satisfacción de la atención como el propósito de un proceso de evaluación de la información, mediante el

cual lo esperado por el usuario y lo brindado por los servicios concuerden y se relacionen. Es de considerarse que para cada usuario el concepto de calidad es variado, por lo cual su percepción respecto al servicio otorgado difiere totalmente de usuario a usuario (Loli et al., 2013).

Una de las acciones primordiales en el camino a la modernización de la gestión del Estado abarca el poder concretar elevar el nivel de lo brindado mediante los servicios y bienes a la población; lo que conlleva tener que estructurarlos y producirlos en base al conocimiento obtenido de lo esperado y también de acuerdo a las necesidades de la población; teniendo en cuenta para ello para ello los mecanismos para la atención que ya están establecidos, los patrones de la calidad de servicio que sean los más óptimos para aplicar, el manejo de tecnologías para mejorar la información y también en el aspecto de comunicación en la interrelación con la ciudadanía o entre instituciones públicas, y todo aquello que aporte a brindar una mejora en la calidad servicio o del bien público. (Presidencia del Concejo de ministros, 2019)

El sistema judicial es un medio para cumplir una tarea importante del Estado, la cual es proteger las facultades de la población teniendo como puente la absolución de conflictos que se suscita entre los individuos, entre ellos y las autoridades públicas. Esta función siempre debe realizarse de acuerdo con el propósito del poder judicial. Desde la óptica de la ciudadanía es quien realmente se vuelve el verdadero protagonista de este sistema de justicia, ya que es el ciudadano el beneficiario y cuyo disfrute le corresponde, y desplaza al juez, al personal jurisdiccional y administrativo de ese protagonismo. a su administración (Ganga, et al., 2019).

El Poder Judicial tiene como labor principal la de brindar justicia por medio de sus órganos jurisdiccionales, a solicitud de quienes lo requieren. Dicha institución al ofrecer atención al público, también es parte de las instituciones que tienen que aplicar la norma técnica referida lograr un mejor nivel, gestionando de diferentes formas la calidad en el servicio ofrecido en favor de toda la población.

Existen quejas y reclamos frente a la atención brindada por el Poder Judicial debido a diferentes factores como la demora en el ingreso y aceptación de demandas, solicitudes de medidas cautelares, escritos para ser proveídos,

dificultades en la atención por parte de los magistrados, personal jurisdiccional y personal administrativo que labora en la institución (Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Garantista, 2006). Los últimos veinte años el Poder Judicial no ha podido superar en promedio el 18 % de aprobación por parte de la población, factor que está relacionado en gran magnitud al retraso en emitir pronunciamiento y resolver los procesos judiciales, lo que persiste en el alargamiento de los diferentes conflictos y genera la desconfianza e incredulidad de los usuarios, respecto a los órganos judiciales encargados de brindar justicia y poniendo en duda la seguridad jurídica en nuestro país. (Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017)

El contexto propio en el cual se desarrolló la investigación, es el Módulo Judicial Integrado [MJI] en Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – Cusco, el cual fue creado con Resolución N° 136-2018-P-CE-PJ, que de acuerdo a la competencia territorial de los referidos órganos jurisdiccionales pertenece a la Provincia de Cusco, el cual es jurisdicción de la Corte Superior de Justicia [CSJ] de Cusco. Dicho modulo otorga medidas de protección con la finalidad de resguardar la integridad de mujeres y otros integrantes de la familia que sufren hechos de violencia familiar, lo precisado está establecido en la Ley 30364.

En el Modulo de Violencia Familiar [MVF] de la provincia de Cusco existe una mayor cantidad de solicitudes de procesos judiciales por su misma sub especialidad en el tema de violencia familiar, así mismo que atiende las denuncias de los 8 distritos de la provincia. Teniendo en consideración que dicha institución es considerada como operador de justicia y por ende uno de sus objetivos es actuar de forma rápida y eficiente. Por ello es preciso mencionar que su atención es de 24 horas y los 7 días de la semana. Y la emisión de medidas de protección tiene tres plazos, en 24 horas si es de riesgo severo, en 48 horas si es de riesgo moderado y 72 horas si es de riesgo leve.

Pasada la quincena de marzo hasta fines del mes de agosto del año 2020 se atendieron en el país aproximadamente 14.583 casos de violencia familiar. Ocupando la ciudad de Cusco el primer lugar a nivel nacional (Plan internacional, 2021). En el caso específico del Módulo de Violencia familiar de

la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020 emitió 1291 autos de medida de protección. (CSJ Cusco, 2021)

La información descrita evidencio que es relevante obtener información para poder lograr un alto nivel en la calidad en el servicio que se viene brindando para lograr así lo establecido en la Ley 30364 referida al acceso a la justicia de forma célere y oportuna. (Defensoría del Pueblo, 2020)

Por lo tanto, es relevante mencionar que los servicios donde se lleva a cabo la atención de la población que sufren hechos de violencia familiar son distintos a otros procesos administrativos (por ejemplo, la emisión de documento de identidad o de pago de impuestos entre otros); Dichos servicios de atención requieren mostrar respeto, amabilidad e interés. Así mismo tener acceso adecuado a los servicios y que estos garanticen satisfacer las necesidades del usuario, también que se pueda ofrecer información idónea y adecuada sobre los procedimientos para recibir el servicio y todo lo que conlleva el proceso para que se brinde el auto admisorio de medidas de protección.

Por ende, la realidad problemática hizo formular el **problema general** mediante la posterior interrogante ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020? Así mismo se precisó los **problemas específicos**, en primer lugar, ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020?, y en segundo lugar, ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020?, en tercer lugar, ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020? y finalmente problema específico, ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020?

La presente investigación se **justifica teóricamente** puesto que será de utilidad como fuente para investigaciones futuras relacionadas con las dos variables comprendidas en el contexto de un estado moderno en el Perú. Así también, todos las definiciones y conceptos que abarca el presente análisis

podrán colaborar con el replanteamiento de los objetivos que tienen los diferentes órganos jurisdiccionales del Poder Judicial del Perú para mejorar y elevar la calidad de servicio que brindan a la ciudadanía.

Respecto a la **justificación práctica**, en el análisis de la obtención de los datos se sustentará en el estudio efectuado a los usuarios del Módulo de Violencia Familiar de la provincia del Cusco. Por lo cual, se pretende realizar la investigación para fijar la relación existente entre la primera y segunda variable respecto a la atención, los datos obtenidos podrán ser de uso para lograr un mejoramiento en la atención que se muestra a los ciudadanos víctimas de violencia familiar, asimismo también podría ser una guía para futuras normas y resoluciones que tengan como objetivo el poder brindar una excelente calidad de servicio a los usuarios, ya que son los servicios brindados a la ciudadanía las acciones mediante las cuales se muestra el rol del Estado de remediar las privaciones sociales, y lograr con ello la notoriedad progreso de nuestro país y contribuyendo a lograr un mejor nivel respecto al servicio de administración de justicia para la complacencia de los usuarios que usan el servicio y por lo tanto, incrementar los estándares de calidad del poder judicial como instancia pública.

La **justificación social** de la presente investigación se arraiga en la gran impresión en la ciudadanía ya que el asunto de calidad de servicio en un módulo de violencia familiar y otros órganos jurisdiccionales y la satisfacción de la atención de los usuarios es destacado; debido a que esto permitiría que todos los servicios brindados sean considerados de calidad y de manera óptima. Así mismo, determinar la correlación que podría tener las variables a investigar, sería concluyente para concretar la mejora respecto a lo esperado en la atención de los usuarios que recurren al Módulo de violencia familiar.

Explicada la relevancia del estudio, se propuso los siguientes objetivos, iniciando con el **objetivo general**: Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020. Seguidamente, como **objetivos específicos**, se planteó como primer objetivo, Estimar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020; se planteó como segundo objetivo, Identificar la relación que existe entre la seguridad y la

satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020; se planteó como tercer objetivo, Establecer la relación que existe entre la empatía en la satisfacción de atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020, y se planteó como último objetivo, Estimar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

De la misma forma se realizó la propuesta de las hipótesis, de las cuales, según lo obtenidos en los resultados se rechazarán o aceptaran, se presentan a continuación las siguientes:

Se planteó la **hipótesis principal**: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020. También se planteó las **hipótesis específicas** de la siguiente forma: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020, como segunda hipótesis específica: Existe una relación significativa entre la seguridad en satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020. Como tercera hipótesis específica: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020 y como última hipótesis específica: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles en la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación al marco teórico, en una primera instancia la presente investigación consideró como **antecedentes nacionales** los siguientes artículos y tesis: Se presenta a Lañas (2020) en su tesis denominada: *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del Centro Emergencia Mujer [CEM], distrito 26 de octubre, Piura* (Tesis de Maestría) tuvo como objetivo general la de establecer qué relación existe entre la primera variable y la satisfacción de las beneficiarias, para ello aplicó y diseñó una metodología básica, no experimental correlacional, llegando a las conclusiones siguientes; Identificaron que el nivel de su primera variable en un 48.3% los evalúan en un nivel medio o regular, debiéndose considerar que estos resultados muestran la dificultad en la dimensión descrita, por ende, debería mejorarse, así también se estableció el nivel de correlación que existe entre la primera y la segunda variable, debido a ello se puede aseverar que dicha investigación aporta al conocimiento profundizando sobre las variables de estudio en una unidad de análisis similar a la elegida en la presente investigación.

A Febres y Mercado (2020), en el artículo nombrado: *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú* (Revista de la Facultad de Medicina Humana), plasmo como objetivo principal la de determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital, para ello aplicó un estudio de tipo básico y enfoque cuantitativo, llegando al resultado principal que, que los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El más alto nivel de insatisfacción la recabo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción., a partir de ello se puede afirmar que dicho estudio aporta sobre las dimensiones similares a las seleccionadas en la presente investigación.

Cabe mencionar también a Noriega (2020) en la tesis titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020* (Tesis de Maestría), que plasmo el objetivo principal de Identificar la

relación existente entre la primera variable y la segunda variable advertida por el beneficiario externo, en el Juzgado Laboral, para ello aplicó y diseño una metodología básica, de enfoque cuantitativo, con diseño de tipo correlacional, no experimental. Los datos obtenidos concluyeron que la primera variable tiene una correlación altamente relevante con la segunda variable, a partir de ello afirmaron que dicha investigación aporta al conocimiento científico sobre las variables que se estudió, resaltando las dimensiones menos calificadas de la variable calidad fueron la capacidad de respuesta (50%-malo), precedido de la empatía (34%- malo) y la seguridad (32%-malo). Por tanto, es en estas dimensiones es donde el usuario se encuentra regularmente satisfecho.

Así mismo, Cusiquispe (2019) en la tesis denominada: *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019* (Tesis de Maestría) quien planteo el objetivo principal de determinar el nivel de incidencia de la primera variable en la satisfacción de atención de los usuarios que recibieron el servicio brindado, para ello aplicó y diseño una metodología básica y alcance descriptivo-correlacional, obteniendo como principal conclusión que, la correlación fue positiva con alta significancia entre la primera variable y la segunda variable, afirmando la hipótesis sobre el grado de ocurrencia entre las dos variables, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento sobre las dos variables de la investigación de una unidad de análisis perteneciente al mismo órgano jurisdiccional.

Finalmente se considera a Valdez (2018) en la tesis denominada *Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018* (Tesis de Maestría), determino como objetivo principal la de establecer el grado de satisfacción de los ciudadanos que asisten a estos órganos jurisdiccionales, para ello aplicó y diseño una metodología básica, obteniendo como información final que representa al 95.7% de la participación de los usuarios los cuales se encuentran no satisfechos con la calidad del servicio que se brinda, refiriendo que esta es inadecuada, partiendo de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento de las dos variables evidenciado una problemática sobre la primera que es calidad de servicio que perciben los

usuarios de una institución similar a la seleccionada en la presente investigación.

Así mismo, se tiene los siguientes **antecedentes internacionales** de investigaciones semejantes que fueron acorde al presente tema de investigación: Morales y García (2018) en el artículo denominado: *Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá* (Revista de Salud Pública), tuvo como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá, para ello aplicó una metodología de tipo básica, de corte transversal y no experimental, llegando a concluir de forma global el desempeño del sistema, entendido como la confianza que genera y el posicionamiento del mismo, así también encontraron mejoras en la gestión en respecto el año anterior. Aunque encontraron niveles de satisfacción aceptables, se identifican diversas oportunidades de mejoramiento, por tal motivo se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento profundizando sobre las dimensiones que se deben fortalecer para mejoramiento la calidad de servicio público.

Así mismo, se tiene el artículo realizado por Torres et al (2018) denominado: *Percepción de la calidad en el servicio en el centro de atención primaria de salud chileno* (Revista de Ingeniería Industrial) la cual tuvo como objetivo general establecer la apreciación de tres grupos de pacientes los cuales obtuvieron atención por parte de los médicos en el establecimiento de salud y estudiar las dimensiones de calidad implícitas, para ello aplicó y diseño una metodología de tipo aplicada y exploratoria, concluyendo así respecto a la apreciación de los pacientes sobre la atención médica es mayor con el 81% y se encuentra correlacionada con la dimensiones de seguridad y elementos tangibles y es así que destacaron como, las más débiles estuvieron correlacionadas con las dimensiones de accesibilidad y tiempo de espera de los usuarios, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta a la literatura respecto a las variables de estudio y ofrece diferentes características y atributos sobre la calidad de servicio, los cuales pueden ser cambiados eficazmente para estimar diversas apreciaciones en diferentes ámbitos del sector público.

Cevallos et al. (2018) en su artículo denominado: *Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad* (Revista San Gregorio), planteo el objetivo principal de estimar la variable calidad del servicio desde la óptica del estudio de un caso práctico en una institución pública de Ecuador, para ello aplicó y una metodología de tipo básica, no experimental, obteniendo como conclusión principal, que el nivel logrado de lo esperado por los usuarios de un servicio estas ligados no solo de los esfuerzos que realiza la institución para cumplir con lo solicitado, sino también se considera las percepciones y expectativas que los usuarios del servicio esperen, a partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación aporta al momento de considerar que la evaluación es constante respecto a la primera variable relacionada con los usuarios, así mismo que depende del trabajo ejecutado por las instituciones públicas en búsqueda de su satisfacción, sino también tiene un alta incidencia de dependencia de las expectativas que los usuario tienen al momento de tomar los servicios públicos.

También se considera a Tonato (2017) por su tesis denominada: *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016* (Tesis de Maestría) tuvo como objetivo principal analizar la acciones específicas y cotidianas entre ciudadanía y los trámites burocráticos para identificar cómo estás repercuten en la apreciación que brinda el usuario externo respecto a la calidad en la atención que recibió, para ello aplicó y diseño una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), concluyendo finalmente que en los aspectos de fiabilidad y capacidad de respuesta, es donde obtuvieron brechas negativas muy significativas, puesto que las acciones específicas y cotidianas entre la población y trabajadores públicos, tienen una correlación que altera de manera plausible y de forma rápida la apreciación respecto a la calidad en el servicio público recibido, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta un mayor conocimiento de los instrumentos de evaluación sobre la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la atención de las instituciones que brindan servicios públicos.

Finalmente se considera la tesis de Salas (2017) denominada: *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental*

del Meta, Colombia (Tesis de Maestría), que preciso como objetivo principal estudiar la variable calidad del servicio en instituciones y organismos del sector público, para ello aplicó y diseño de tipo mixto (cuantitativa y cualitativa) llegando a la conclusión principal de la variable calidad del servicio brindado a las personas de la [CDM], es satisfactorio; con la en la cual supero el 80% de los participantes que indicaron estar conforme y otros que en su totalidad estuvieron de acuerdo con el resultado de la variable calidad del servicio en los casos, de acuerdo a los datos cuantitativos obtenidos. Es importante resaltar, que la valoración más baja fue en la dimensión de los elementos tangibles, puesto que de acuerdo a los datos cualitativos estaba relacionado a la falta de conocimiento de dos categorías: (1) instalaciones físicas y (2) equipos y tecnología, en mayor cantidad por las personas de control que se hallan más lejos de la ciudad CDM; ubicación donde se encuentran las infraestructuras físicas de la CDM, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta conocimiento para concretar acciones para mejorar los índices de calidad en el servicio brindado.

Ahora bien, a continuación, se procede a describir las **bases científicas** empleadas para explicar la **variable de Calidad de servicio**, al respecto es relevante entender los conceptos que aborda esta variable, tal es así que, la calidad comprende diferentes apreciaciones para distintos autores y grupos de interés, puesto que no todos comparten las mismas percepciones (Gairin, 2010). Así mismo, la calidad se define como la cualidad o el conglomerado de propiedades relacionado o propio de algo, tal es así que esas propiedades permitan brindar un juicio de valor, atribuirle un grado, intensidad a alguna propiedad o cualidad de acuerdo sea el caso (Herrera et al., 2018). Por último, la Real Academia Española [RAE] define a la calidad, como el conjunto de características inherentes de las cosas de las cuales se puede emitir un juicio de valor.

Es relevante mencionar que, el servicio se podría definir como el conglomerado de acciones, satisfactores o beneficios que se ofertan (Fisher, 1988), en el contexto de los servicios públicos son considerados como una definición instrumental, que permite al estado contar con la autorización discrecional de conceder una determinada actividad en el mercado (Lazarte,

2001), así también es importante mencionar que solo las instituciones y organismos públicos pueden brindar y gestionar servicios públicos (Fernandez,2016), los cuales no se deben considerar como una simple acción, sino más bien como una organización que está estructurada, vale decir el aparato administrativo del servicio y el organismo que lo encamina y dirige.

Específicamente sobre la calidad del servicio es el fruto de la valoración entre percepciones y lo esperado de los servicios que se ofertan, así también, se destaca que es demasiado relevante comprender lo que el usuario espera (Gronroos, 1984). Así mismo, la calidad del servicio es conceptuada como la brecha entre el servicio que el usuario espera y el que concretamente es percibido (Parasuraman et al, 1988) por lo que, cuanto más amplia sea la brecha, más bajo será el nivel de calidad percibido. Así mismo, la calidad de servicio se determina por las diferentes percepciones del usuario de acuerdo con su necesidad, es allí donde deben coincidir los mejores atributos al momento que el usuario demande un bien o servicio, para la satisfacción de dicha necesidad en el momento preciso (Martinez et al, 2020)

Para la variable de calidad de servicio se considera las dimensiones de acuerdo a Zeithaml et al. (2010) son cuatro: **(1) Capacidad de respuesta, (2) Seguridad, (3) Empatía y (4) Elementos tangibles.**

La **dimensión de Capacidad de Respuesta**, la cual hace referencia a la destreza y capacidad de poder concretar la ayuda y apoyo necesario a los ciudadanos que lo requieren, ofreciendo un servicios oportuno y adecuado, se refiere también a la atención rápida ante los requerimientos y quejas de los usuarios que requieren un servicio, además de brindar opciones para solucionar problemas (Zeithaml, et al., 2010)

En segundo lugar, la **dimensión de Seguridad**, es la destreza del trabajador de la institución quien promueve e inspira confianza y credibilidad en los usuarios (Zeithaml et al.,2010).

Como tercero, la **dimensión de Empatía**, se refiere a la atención personalizada que se ofrece por parte de los trabajadores la institución a los ciudadanos que requieren el servicio, la cual debe ser apropiado para satisfacer las expectativas y por ende necesidades de los ciudadanos (Zeithaml et al., 2010).

Finalmente, la **dimensión de Elementos Tangibles**, que hace referencia al estado de las instalaciones, mobiliario y la infraestructura, las cuales deben ser accesibles y visibles. Así también incluyendo dispositivos, materiales y también referido a los trabajadores (Zeithaml et al., 2010).

En la presente investigación se ha utilizado como referencia la metodología SERVQUAL. Esta guía de calidad de servicio fue inventada para su funcionamiento en ambientes competitivos y complejos. Esta metodología es una sucesión con diversas dimensiones o variables. Recomienda que la variable ya mencionada se calcula en referencia a la satisfacción del usuario cotejando la apreciación del servicio obtenido con lo esperado de manera inicial por los usuarios, (Andrade y Labarca, 2011).

Continuando con la aplicación de la metodología SERVQUAL, se muestran dos etapas esenciales o momentos, en primer lugar, se hace referencia a la expectativa, desde lo esperado por el usuario, la cual representa a imagen ideológica sobre servicio a la ciudadanía el cual va a recibir, esta expectativa se formula en relación a lo vivido o alguna información previa. Por otro lado, algunos refieren que los beneficiarios del servicio tendrían que pasar por el proceso de recolección de data, que finalmente que construyen una idea abstracta, la cual se da antes de haber consumido el bien o servicio (López et al ,2018).

Así mismo, en segundo lugar, se considera la percepción, que es la idea que el usuario construye una vez recibido el servicio, de acuerdo a las características que los servicios recibidos gozan. Por esa razón, la decisión del usuario se basa en la apreciación de la realidad, por lo que cada sujeto tiene una percepción diferente de cada situación, incluso si se encuentran en las mismas condiciones que otro sujeto (López et al., 2018).

Del mismo modo, se procede a describir las **bases científicas** relacionadas a la variable **Satisfacción de la atención**, al respecto es preciso tener en consideración los conceptos y definiciones de satisfacción y atención al público; Según la RAE la satisfacción se define como proporcionar comportamientos y efectos satisfactorios; El estudio de la disonancia cognitiva, logro brindar la explicación de cómo ocurre el contentamiento en el usuario (Cardozo, 1965), tal es así que se concluyó que los usuarios tienen la

capacidad de reconocer un servicio o producto de baja o alta calidad, mediante su teoría. También la teoría de contraste hace referencia que la satisfacción es obtenida de lo esperado por el usuario y características de los bienes y desempeño de servicios (Yi, 1990).

Bachelet (1992) también concluyo que la satisfacción es la contestación mediante emociones de los usuarios ante lo vivido con bien o servicio; la satisfacción es la respuesta producida en la persona en una situación en específico, esta definición se reafirma en tres características esenciales, que son: el contexto, las experiencias y las expectativas (Giese y Cote, 2000)

La atención al público es aquel servicio que brindan las empresas o instituciones públicas a sus usuarios o clientes, en caso que éstos presenten reclamos, dudas o sugerencias sobre el servicio o producto, cuando requieren de información, capacitación o soporte técnico (Ballou, 2004).

De acuerdo a lo que refiere Mano y Oliver (1993), la satisfacción de la atención al usuario, es la contestación del beneficiario del servicio obtenido por dimensiones intelectuales y emocionales relacionados a un servicio o producto. Así también la satisfacción de la atención del usuario representa un indicador de calidad de la atención ofrecida (Richard et al, 2020).

La satisfacción de la atención del usuario definida como el carácter aceptable de la valoración empírica del sujeto, de los diversos resultados y experiencias relacionadas con la obtención de un producto o utilización de un servicio (Hunt, 1977). Finalmente, Hill (1996) la define la variable satisfacción de la atención como las percepciones del usuario de que quien brinda servicio ha logrado o excedido sus expectativas.

Las dimensiones que se ha considerado para la variable satisfacción de la atención, de acuerdo a Mano y Oliver (1993) son dos: **(1) Aspecto Cognitivo** y **(2) Aspecto afectivo**.

La **dimensión de aspecto cognitivo**, el cual tiene como punto principal a los procesos y comportamientos intelectuales obtenidos una vez recibido el servicio. Esta definición se obtiene en referencia a la habilidad de las personas por entender su contexto y las responsabilidades sociales del mismo, y se relaciona a la habilidad de la persona para integrarse en el medio que lo rodea (Mano y Oliver, 1993).

La **dimensión de aspecto afectivo**, menciona que está ligado a las emociones producidas después de haber recibido el servicio (Mano y Oliver, 1993), en el contexto del enfoque cognitivo-afectivo de la satisfacción en diferentes investigaciones han revelado que las emociones representan una variable mediadora entre las valoraciones cognitivas. Bajo la mirada bidimensional, que los sentimientos que se generan influyen en la decisión de la satisfacción de manera análoga a su interacción con los comportamientos de acercamiento o rechazo a un servicio o producto (Bigne y Andreu, 2004).

De acuerdo a lo planteado por Pacheco y Serrano (2021) el acceso al sistema judicial como derecho fundamental, el cual debe ser garantizado por el estado, el cual deber ser brindado a los usuarios con calidad, objetividad, imparcialidad y gratuidad. Así también, considerando que lo mencionado significa una importante medida en favor de los ciudadanos y lograr altos niveles de calidad en los servicios brindados a la sociedad y que estos sean ofrecidos de manera oportuna y eficaz (Poder Judicial del Perú, 2019).

Así se pudo afirmar los órganos jurisdiccionales adscritos al Poder Judicial como, como lo es el M.J.I. en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de la provincia del Cusco brindan servicios a favor del público, es por ello que deben cada vez más poder mejorar el nivel de la de calidad de los servicios que ofrecen y lograr la satisfacción de la ciudadanía que acude al mismo (Cusiquispe, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio fue de **tipo básica** o pura, puesto que Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que tiene el objetivo de conocer la realidad del fenómeno estudiado, sobre el cual se genera nuevo conocimiento, en este caso particular vinculados a la variable uno calidad de servicio y la variable dos referida a la satisfacción de la atención.

Respecto al enfoque de la investigación, este fue **cuantitativo**, ya que se centra en mediciones objetivas y análisis estadístico de los datos recopilados en campo sobre las mencionadas de investigación (Reidl, 2012).

Finalmente, mencionar que la presente investigación planteo un **nivel correlacional** (Rojas, 2015), puesto que pretendió describir la correlación que existe entre la variable la primera variable y la segunda variable satisfacción de la atención en el Módulo de Violencia Familiar de la provincia del Cusco.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue **no experimental**, puesto que no se han alterado ambas variables de estudio, adicionalmente se precisa que esta investigación tuvo un **corte transversal** debido que se ha realizado en un periodo de tiempo a una población muestra (Rojas, 2015).

Asimismo, la investigación se enmarcó dentro de un **método hipotético deductivo**, ya que permitió determinar si las hipótesis de relación que existe entre las variables de estudio son verdaderas, al respecto Popper (2008) precisa que dicho método consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, la primera universal y la segunda empírica para desarrollar la posterior contrastación empírica.

3.2. Variables y operacionalización

Para la primera variable **Calidad de Servicio**, la definición conceptual fue la siguiente: Se refiere a la extensión de la incompatibilidad o desacuerdo que podría existir entre las situaciones esperadas o intención de los usuarios y sus impresiones dependiendo de lo tangible, confiable, la suficiencia de responder, firmeza y empatía (Berry et al, 1993).

La definición operacional para la variable Calidad de Servicio fue la siguiente: Analiza el conocimiento respecto a la calidad de servicio, mediante una encuesta considerando las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

Respecto a los indicadores para la variable Calidad de Servicio fue la siguiente: Para la dimensión capacidad de respuesta se consideró cuatro indicadores; Aptitud constante para la atención del usuario, ejecución de plazos establecidos, información permanente a los usuarios y servicio adecuado. Así también para la dimensión seguridad se consideró cuatro indicadores; Confianza al usuario, garantía en los tramites, absolución de dudas y resolución de problemas. Aunado a ello para la dimensión empatía se consideró 4 indicadores; Atención especializada, disposición mejorar la atención, disposición para resolución de dudas del usuario y horarios pertinentes. Finalmente, para la dimensión elementos tangibles se tuvo en cuenta cuatro indicadores; Mobiliario y materiales modernos y infraestructura e instalaciones adecuados, imagen personal adecuada y elementos materiales pertinentes.

Asimismo, precisar que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert.

Por otro lado, la segunda variable **Satisfacción de la atención** se definió de la siguiente manera: Hace referencia a las percepciones del usuario de que quien brinda servicio ha logrado o excedido sus expectativas (Hill, 1996).

Respecto a la definición operacional de la variable Satisfacción de la atención se definió como: Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción de la atención, a través de una encuesta de las dimensiones cognitivo y de impresiones.

Respecto a los indicadores de la variable satisfacción la atención fue la siguiente: Para la dimensión cognitivo se consideró seis indicadores; Atención, necesidad, expectativa, decisión, elección y continuidad. Finalmente, para la dimensión afectivo se consideró seis indicadores; emociones positivas, percepción, emociones negativas, dificultad experiencia e Importancia.

Por último, indicar que los datos serán recabados mediante cuestionario elaborados a escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Respecto a la población, según Ventura (2017) es el conglomerado de individuos que forma parte de un análisis para vincularlos con un fenómeno que se desea investigar, en este sentido para la presente investigación la población está constituida por 484 usuarios atendidos por el Equipo multidisciplinario del Módulo de violencia familiar durante el último trimestre del año 2020. Se obtuvo la información presentando la solicitud ingresada con expediente N° 7524-2021-OTD-CS por mesa de partes de la CSJ de Cusco y obteniendo la respuesta mediante la Carta N° 00063-2021-AIP-P-CSJCU-PJ la cual consta en los anexos de la presente investigación. Adicionalmente fue preciso indicar los criterios de inclusión y exclusión considerados:

Criterios de inclusión: Se tomó en cuenta a los usuarios del Módulo de Violencia Familiar de la provincia del Cusco, atendidos en el último trimestre del año 2020, así mismo a los cuales se les otorgó medidas de protección en ese periodo de tiempo, también que oscilen entre las de edades de 18 a 60 años y finalmente que sus expedientes hayan sido derivados al equipo multidisciplinario.

Criterios de exclusión: No se consideró a los usuarios atendidos antes del mes de octubre del año 2020. Puesto que el servicio se encontraba parcialmente restringido por el estado de emergencia por la Covid-19. Así mismo tampoco se considera a los menores de edad debido a que sus respuestas podrían inducirnos al error, así también a las personas mayores de 60 años debido a que la comunicación con este grupo atareo se torna dificultosa y finalmente no se

considera a los expedientes que sean derivados a otras instituciones para su atención especializada. Ya que la atención del equipo multidisciplinario representa parte de los profesionales especializados y completa el servicio que brinda el Módulo de Violencia familiar.

Muestra:

Respecto a la muestra, según Arias (2006) es el subconjunto representativo que se obtiene de la población, en tal sentido, la presente investigación considero una cantidad de 215 usuarios atendidos por el equipo multidisciplinario del Módulo de Violencia familiar de la provincia del Cusco, el cálculo para obtener la muestra se encuentra en el anexo 08.

Muestreo:

El muestreo es el conglomerado de reglas, criterios y procedimientos mediante los cuales se ha seleccionado un conjunto de elementos de una determina población (Mata, 1997). En tal sentido para el presente estudio se seleccionó un muestreo de tipo **no probabilístico**, de forma **aleatoria simple**.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis ha sido definida como los elementos o sujetos que van a ser medidos que constituyen la población (Hernández, 2003), en tal sentido la presente investigación consideró como unidad de análisis al Módulo de Violencia familiar de la provincia del Cusco de la región Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación la técnica aplicada fue la encuesta, la cual es definida como un método de recolección estandarizado, cuyo objetivo es recopilar información de una muestra, la cual debe ser representativa de la población de estudio así mismo delimitada por preguntas (Cea, 1999).

En ese mismo sentido, se utilizó como instrumento el cuestionario de escala, que es definido como una técnica de investigación social que presenta gran

variabilidad y objetividad de datos y se plasma en dimensiones por cada variable de estudio (Hernández et al., 2014).

Al respecto, es preciso mencionar que se elaboraron dos cuestionarios, los cuales fueron de tipo Likert con 5 escalas (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo). Los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la presente investigación, en base al dimensionamiento de la operacionalización de las variables de estudio y se estima un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos, finalmente mencionar que la forma de aplicación fue mediante llamadas telefónicas.

En relación a la validez de los instrumentos, se destaca su relevancia ya que permite realizar la validación de los instrumentos utilizados en la presente investigación, cumpliendo así con uno de los elementos fundamentales de validez y confiabilidad (López et al, 2019)

Para la presente investigación, en relación a la **validación del contenido de los instrumentos**, se tuvo en cuenta la validación de tres expertos, dichos dictámenes se encuentran en el Anexo 07 de la presente investigación. Considerando los formatos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo con respuestas dicotómicas obteniendo como resultado unánime de “Aplicable”.

Por otro lado, sobre la **prueba de confiabilidad**, esta es definida como el rango en la que los resultados serán similares, al momento de aplicarse de manera reiterada el instrumento al mismo individuo y/o objeto (Hernández et al., 2014), aunado a ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico usado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En tal sentido, se aplicó el criterio del Alfa de Cronbach, considerando una prueba piloto de 35 usuarios atendidos por el equipo multidisciplinario del Módulo de Violencia familiar en el año 2020 de la provincia del Cusco, previamente establecida, considerado los niveles establecidos para los valores de Alfa de Cronbach por George y Mallery (2003), se tiene en relación a la variable Calidad de servicio, se obtuvo un resultado de 0,986; lo que significa que es Excelente, asimismo para la variable Satisfacción de la atención, se obtiene un resultado de 0,902; lo que indica que es Excelente, los valores obtenidos del procedimiento del Alfa de Cronbach se encuentran detallados en el anexo 06.

3.5. Procedimientos

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se comenzó con la recopilación de información documental para el entendimiento de las variables de investigación.

A continuación, se elaboraron los instrumentos de campo, por medio del cual se concretó la toma de datos a la muestra previamente definida del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco ubicado en la región Cusco, contando con la autorización de dicha entidad.

Posterior a ello, se aplicó el instrumento empleando las llamadas telefónicas a los usuarios que fueron atendidos durante el último trimestre del año 2020, y con la información obtenida se realizó el procesamiento estadístico e interpretación de resultados descriptivos e inferenciales, empleando para este último el coeficiente de correlación de Spearman, considerando las normas éticas del investigador.

Acto seguido, se desarrolló la discusión de los datos obtenidos y contrastación de hipótesis, para la formulación de conclusiones y propuestas de recomendaciones.

Por último, se procedió a realizar el informe final de tesis y efectuar el levantamiento de observaciones que precise el docente asesor, para la entrega final de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En relación al método de análisis de datos se inició realizando un análisis descriptivo de las variables de estudios y las dimensiones que las componen, las mismas que fueron expresadas utilizando tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje.

En una segunda instancia, se realizó el análisis inferencial, la cual posterior a la extracción de la muestra y aplicación del instrumento, por medio del software SPSS v24,0 se desarrolló la prueba de normalidad en base a la proporción de la muestra, lo que significa que provienen de una distribución que no tiene un comportamiento normal, tal como se detalla en el anexo 09.

Seguidamente, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para muestras no paramétricas, mediante el cual se pudo contrastar y verificar la hipótesis de estudio y expresar los resultados en cuadros de porcentaje, tablas de frecuencias y diagramas de barra.

Adicionalmente se precisa, en relación a las variables y dimensiones, que se empleó la escala de Likert con 5 opciones que se detallan a continuación: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo.

3.7. Aspectos éticos

El citado estudio cuenta con total autenticidad y veracidad respecto al instrumento generado y su posterior aplicación de campo, en dicha aplicación se brindó conocimiento a los encuestados el motivo del estudio y la confidencialidad de los datos brindados, cumpliendo así con el principio ético de respeto a la persona (Koepsell y Ruiz, 2015)

En relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guarda coherencia con las normativas y reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Por último, mencionar que para el presente trabajo se ha tenido en cuenta la autoría de las fuentes de información, las mismas que fueron registradas en las citas bibliográficas según las normas APA.

Por otro lado, en relación a la recolección de datos mediante la encuesta, se ha mantenido en reserva la identidad de los encuestados, ya que fue llenado de forma anónima. Finalmente, la originalidad de la presente investigación se sustenta en la revisión desarrollada por el programa Turnitin, verificando el porcentaje de similitud con otras fuentes de investigación, es así que la originalidad del presente documento se encuentra acreditada.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados descriptivos considerando las variables y dimensiones empleadas en el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos, así mismo los resultados inferenciales empleando el coeficiente de correlación de Spearman:

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Calidad de servicio

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco de la variable Calidad de Servicio

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	26-46	33	15,3%
Regular	47-65	0	0,0%
Adecuado	66-85	182	84,7%
Total		215	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 1, presenta los resultados de la variable Calidad de servicio, donde el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben que el nivel es adecuado, lo cual implica que el servicio que se ha brindado en el último trimestre del año 2020 ha sido óptimo, toda vez que el servicio es de suma relevancia por su sub especialidad y por lo tanto ha beneficiado a la población. Así también solamente el 15,3% refiere que el nivel es inadecuado.

4.1.2. Dimensiones de la Calidad de servicio

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las cuatro (4) dimensiones de la variable Calidad de Servicio se tiene que de la dimensión Capacidad de respuesta, el 84,2% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido a que el personal ha mostrado disposición y voluntad a la hora de brindar el servicio, así mismo el servicio ha sido brindado de forma rápida y oportuna. Aunado a ello, el 0,5% lo percibe de nivel regular y únicamente el 15,8% percibe que el nivel es inadecuado, lo que significaría que la capacidad de respuesta no cumple con sus expectativas.

Respecto a la dimensión Seguridad, el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado mostrando su conocimiento y habilidades fomentando la credibilidad y confianza en los usuarios al momento de emitir las medidas de protección y su atención posterior. Aunado a ello el 6,0% percibe un nivel de atención regular. Finalmente, solo el 9,3% percibe que el nivel es inadecuado.

Seguidamente, sobre la dimensión Empatía, el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, considerando la atención personalizada, la amabilidad y preocupándose por brindar un mejor servicio a los usuarios. Aunado a ello el 15,3% percibe un nivel inadecuado y no cumple con sus expectativas.

Por último, respecto a la dimensión Elementos tangibles, el 70,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido a que han considerado la buena infraestructura de la institución y su mobiliario pertinente. Aunado a ello solo el 14,9% percibe un nivel regular y finalmente solo el 14,4% percibe que los elementos tangibles no cumplen sus expectativas.

En ese sentido, se puede evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes mencionadas que son calificadas como adecuada mayormente por los encuestados lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Capacidad de respuesta	Inadecuado	4-9	33	15,8%
	Regular	10-15	1	0,5%
	Adecuado	16-20	181	84,2%
Seguridad	Inadecuado	4-9	20	9,3%
	Regular	10-15	13	6,0%
	Adecuado	16-20	182	84,7%
Empatía	Inadecuado	5-12	33	15,3%
	Regular	13-18	0	0,0%
	Adecuado	19-25	182	84,7%
Elementos tangibles	Inadecuado	13-15	31	14,4%
	Regular	16-18	32	14,9%
	Adecuado	19-20	152	70,7%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

4.1.3. Satisfacción de la atención

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de la variable Satisfacción de la atención

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	35-49	33	15,3%
Regular	50-64	0	0,0%
Adecuado	65-78	182	84,7%
Total		215	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 3, se presentan los resultados de la variable Satisfacción de la atención, donde el 84.7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben que el nivel es adecuado, lo cual plasma que esta institución tiene un muy nivel de cumplimiento respecto a las expectativas de los usuarios. Así también 15,3% refiere que el nivel es inadecuado y finalmente que el 0% que percibe que el nivel es regular.

4.1.4. Dimensiones de la Satisfacción de la atención

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las dos (2) dimensiones de la variable Satisfacción de la atención, se tiene que de los resultados de la dimensión Cognitivo, el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido a que el usuario se ha observado que se cuenta con atención especializada por áreas, considerando que el servicio gratuito que se brinda es de calidad y por todas aquellas facilidades que se brindó para que continúe con su proceso de medias de protección. Aunado a ello el 15,3 que percibe un nivel inadecuado y solo el 0,0% percibe que el nivel es regular.

Asimismo, respecto a los resultados de la dimensión Afectivo, el 74.0% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido que indicaron que se sienten contentos con la atención, así también la relevancia que le dan, que el personal este pendiente y absolviendo consultas de su proceso. Aunado a ello el 10,7% percibe que el nivel es regular y finalmente solo el 15,3% percibe que el nivel es inadecuado.

En ese sentido, se puede evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes mencionadas que son calificadas como adecuada mayormente por los encuestados lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del modelo de violencia familia de Cusco de las dimensiones de la variable Satisfacción de la atención

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Cognitivo	Inadecuado	20-30	33	15,3%
	Regular	31-40	0	0,0%
	Adecuado	41-50	182	84,7%
Afectivo	Inadecuado	13-19	33	15,3%
	Regular	20-25	23	10,7%
	Adecuado	26-31	159	74,0%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

4.2. Resultados inferenciales

Teniendo en consideración el objetivo general y los objetivos específicos precisados para esta investigación, se realizó el análisis inferencial de los resultados, posterior a la aplicación de los cuestionarios, cálculos de significancia mediante el método de Kolmogórov-Smirnov, y el valor del coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose los resultados que se describen en los siguientes párrafos.

Teniendo en consideración que el objetivo general precisa lo siguiente: Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020. Se ha realizado la contrastación de hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

4.2.1 Contrastación de la hipótesis principal

Respecto a la contrastación de la hipótesis principal se precisa lo siguiente:

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

Tabla 5

Significancia y correlación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de la atención

			Calidad de servicio	Satisfacción de la atención
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,405
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	215	215
	Satisfacción de la atención	Coefficiente de correlación	0,405	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	215	215

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 5, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,405 con un valor de $p= 0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otro lado, los objetivos específicos se han planteado considerando las dimensiones de la variable Calidad de servicios y la variable Satisfacción del usuario, siendo el primer objetivo específico: Estimar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020; para lo cual se ha realizado la contrastación de la primera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H_0 : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

H_1 : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

Tabla 6

Significancia y correlación entre la Capacidad respuesta y la Satisfacción de la atención

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de la atención
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,458
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	215	215
	Satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	0,458	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	215	215

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 6, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,458 con un valor de $p= 0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al primer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

De igual forma, respecto al segundo objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020; para lo cual se ha realizado la contrastación de la segunda hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H₀: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

Tabla 7

Significancia y correlación entre la Seguridad y la Satisfacción de la atención

			Seguridad	Satisfacción de la atención
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,431
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	215	215
	Satisfacción de la atención	Coefficiente de correlación	0,431	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	215	215

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 7, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,431 con un valor de $p= 0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al segundo objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Asimismo, respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la empatía en la satisfacción de atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020; para lo cual se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H_0 : No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

H_1 : Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

Tabla 8*Significancia y correlación entre la Empatía y la Satisfacción de la atención*

			Empatía	Satisfacción de la atención
Rho de Spearman	Empatia	Coefficiente de correlación	1,000	0,444
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	215	215
	Satisfacción de la atención	Coefficiente de correlación	0,444	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	215	215

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 8, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,444 con un valor de $p=0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al tercer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico: Estimar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020; para lo cual se ha realizado la

contrastación de la cuarta hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

H1: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020.

Tabla 9

Significancia y correlación entre los Elementos tangibles y la Satisfacción de la atención

			Elementos tangibles	Satisfacción de la atención
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,399
		Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	215
	Satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	0,399	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	215	

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la Tabla 9, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,399 con un valor de $p = 0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar Ho, con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

Por consiguiente, en atención al cuarto objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva baja entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se desarrolla la discusión de los resultados de la investigación, teniendo en consideración que el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco en el año 2020, se tiene que respecto a la primera variable presenta un nivel adecuado con el 84,7% y solo el 15,3% con nivel inadecuado, estos resultados se deben a que los tiempos de atención se encuentran estipulados dentro de la Ley 30364 – “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familia”, que precisa para casos severos se atiende en un plazo de 24 horas, si son moderados en 48 horas y finalmente si son leves en un plazo máximo de 72 horas, así también teniendo en consideración que la atención que se brinda es de 24 horas y los 7 días de la semana y los 365 días del año. Respecto a la segunda variable referida a la satisfacción de la atención, el 84,7% percibe que el nivel es adecuado y mínimamente el 15,3% percibe que el nivel es inadecuado.

Respecto al análisis de las dimensiones de la variable calidad de servicio, en la Tabla 2, se presentaron los resultados de la dimensión Capacidad de respuesta donde el 84,2% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido a que el personal ha mostrado disposición y voluntad a la hora de brindar el servicio, así mismo el servicio ha sido brindado de forma rápida y oportuna. Aunado a ello, el 0,5% lo percibe de nivel regular y únicamente el 15,8% percibe que el nivel es inadecuado, lo que significaría que la capacidad de respuesta no cumple con sus expectativas. Seguidamente se presentaron los resultados de la dimensión Seguridad donde el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado mostrando su conocimiento y habilidades fomentando la credibilidad y confianza en los usuarios al momento de emitir las medidas de protección y su atención posterior. Aunado a ello el 6% percibe un nivel de atención regular. Finalmente, solo el 9,3% percibe que el nivel es inadecuado. Así también, se presentaron los resultados de la dimensión Empatía donde el 84,7% de los usuarios del módulo

de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, considerando la atención personalizada, la amabilidad y preocupándose por brindar un mejor servicio a los usuarios. Aunado únicamente el 15,3% percibe que el nivel es regular y no cumple con sus expectativas. Y finalmente, se presentan los resultados de la dimensión Elementos tangibles donde el 70,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar perciben un nivel adecuado, debido a que han considerado la buena infraestructura de la institución y su mobiliario pertinente. Aunado a ello solo el 14,9% percibe un nivel regular y finalmente solo el 14,4% percibe que los elementos tangibles no cumplen sus expectativas.

Así mismo, respecto al análisis estadístico de la variable Satisfacción de la atención, en la Tabla 4, se presentan los resultados de la dimensión Cognitivo donde el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, perciben un nivel adecuado, debido a que el usuario se ha observado que se cuenta con atención especializada por áreas, considerando que el servicio gratuito que se brinda es de calidad y por todas aquellas facilidades que se brindó para que continúe con su proceso de medias de protección. Aunado a ello el 15,3 que percibe un nivel inadecuado y finalmente se presentaron los resultados de la dimensión Afectivo donde el 74% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, debido que indicaron que se sienten contentos con la atención, así también la relevancia que le dan, que el personal este pendiente y absolviendo consultas de su proceso. Aunado a ello el 10,7% percibe que el nivel es regular y finalmente solo el 15,3% percibe que el nivel es inadecuado.

Así también se realizó mediante el software estadístico SPSS v24 la contrastación de la hipótesis general que ha sido obtenida mediante la prueba de Rho de Spearman en la Tabla 5, de donde se obtuvo un valor de 0,405 (valor de $p=0,000$), por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procedió a rechazar la H_0 , con lo cual se concluyó que existe relación significativa (correlación positiva moderada) entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco en el último trimestre del año 2020.

Al contrastar los resultados con el estudio realizado por Lañas (2020) en su tesis denominada: "Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del Centro Emergencia Mujer, distrito 26 de octubre, Piura", donde obtuvo como resultados respecto a la calidad de servicio que en un 48.3% los evaluaron en un nivel regular y respecto a la segunda variable el 43,3% también los usuarios percibieron un nivel regular, con lo cual identificaron una deficiencia en la satisfacción de las usuarias respecto a la atención que se les brinda, finalmente concluyeron que ambas variables presentaron relación significativa. Dichos resultados son divergentes con los obtenidos en la presente investigación puesto que respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de la atención se obtuvieron niveles adecuados y en muy bajo porcentaje nivel inadecuado. Lo cual evidencia que el módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco ha establecido mecanismos para que el servicio brindado sea eficiente. Respecto a los resultados inferenciales de la hipótesis general, se encontró que ambas investigaciones son concordantes ya que presentan correlación significativa. Dicha afirmación significa que en la medida que la entidad busque mecanismos para mejorar la calidad de servicio de forma directa aumentara los niveles de satisfacción de los usuarios (Rojas, 2015).

También se considera la investigación de Noriega (2020) denominada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020", teniendo en cuenta que ambas variables y así como la unidad de análisis son similares con la investigación llevada a cabo, los resultados obtenidos en la primera concluyeron la correlación altamente relevante con la segunda variable en lo cual se concuerda, así mismo resaltaron las dimensiones menos calificadas de la variable calidad de servicio, que fueron la capacidad de respuesta (50%-malo), precedido de la empatía (34% - malo) y la seguridad (32% - malo). Comparándolos se tiene que los resultados antes mencionados son divergentes con los obtenidos en la Tabla 4 donde el resultado menos calificado solo es del 15,8% en la dimensión capacidad de respuesta, así también en la dimensión empatía solo el 15,3% percibe un nivel inadecuado y finalmente en la dimensión seguridad únicamente el 18,1% tiene una percepción negativa. Los resultados en referencia a las dimensiones no concuerdan, lo cual se sustentaría en la diferencia de los órganos jurisdiccionales, el primero un

juzgado laboral que atiende procesos ordinarios referidas a la protección de derechos individuales o colectivos de naturaleza laboral y la que tiene como competencia juzgar y hacer ejecutar las sentencias en su jurisprudencia y el segundo un módulo que tiene la subespecialidad en violencia familiar, en las cuales no es materia del proceso determinar las responsabilidades de la parte denunciada, lo cual ya es esclarecida en la etapa de sanción, sino establecer medidas de protección ante actos de violencia familiar derivados de pruebas, presunciones e indicios de las agresiones y factores de riesgo de la parte agraviada. Esta diferencia referida a las competencias de cada órgano jurisdiccional es un factor determinante para la percepción del usuario que recibe la atención y finalmente determina si el servicio brindado fue adecuado, regular o inadecuado.

Aunado a lo ya mencionado se considera a Cusiquispe (2019) en la tesis denominada: Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019 y finalmente en la misma línea también se considera a Valdez (2018) en la tesis titulada Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018 para hacer referencia a que las tres investigaciones, así como la realizada, son convergentes debido que obtuvieron como resultado una correlación con alta significancia entre la primera variable y la segunda variable, a partir de ello se puede afirmar que las investigaciones aportan al conocimiento científico sobre las dos variables de estudio a pesar de que las unidades de análisis pertenecen al mismo órgano jurisdiccional. Y finalmente se afirma lo que reporto la Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2017) que en los últimos veinte años el Poder Judicial no ha podido superar en promedio el 18 % de aprobación por parte de la población, factor que está relacionado en gran magnitud al retraso en emitir pronunciamiento y resolver los procesos judiciales, lo que persiste en el alargamiento de los diferentes conflictos y genera la desconfianza e incredulidad de los usuarios, respecto a los órganos judiciales encargados de brindar justicia y poniendo en duda la seguridad jurídica en nuestro país. Así también muestra que el módulo de violencia familia viene cumpliendo con lo dispuesto en la Norma Técnica N°006-2019-PCM/SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Como ultima comparación de los antecedentes nacionales se tiene la investigación de Febres y Mercado (2020), en la artículo nombrado: Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, quienes plasmaron como objetivo principal la de determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo, llegando al resultado principal que, que los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El más alto nivel de insatisfacción la recabo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. Los datos descritos son divergentes con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que en las dimensiones de Capacidad de respuesta el 84,2% de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco perciben un nivel adecuado, en la dimensión seguridad donde el 84,7% y en la dimensión elementos tangibles con el 70,7% también los usuarios perciben que el nivel es adecuado.

Referente a la comparación de los antecedentes internacionales se consideró a Morales y García (2018) en el artículo denominado: Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá (Revista de Salud Pública), tuvo como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá, llegando a concluir de forma global el desempeño del sistema, entendido como la confianza que genera y el posicionamiento del mismo, así también encontraron mejoras en la gestión en respecto el año anterior. Aunque encontraron niveles de satisfacción aceptables, se identifican diversas oportunidades de mejoramiento. Así también se tomó en cuenta a Torres et al (2018) en su estudio denominado: Percepción de la calidad en el servicio en el centro de atención primaria de salud chileno, la cual tuvo como objetivo general establecer la apreciación de tres grupos de pacientes los cuales obtuvieron atención por parte de los médicos en el establecimiento de salud y estudiar las dimensiones de calidad implícitas, concluyendo así respecto a la apreciación de los pacientes sobre la atención médica es mayor con el 81% y

se encuentra correlacionada con la dimensiones de seguridad y .elementos tangibles y es así que destacaron como, las más débiles estuvieron correlacionadas con las dimensiones de accesibilidad y tiempo de espera de los usuarios. Dichas investigaciones son convergentes en los resultados obtenidos con la presente investigación, ya que mostraron que los resultados recabados en la variable calidad de servicio son aceptables con lo cual la satisfacción de los usuarios también fue aceptable.

En la misma línea se tiene la investigación de Cevallos et al. (2018) en su artículo denominado: Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad, quienes obtuvieron como conclusión principal, que el nivel logrado de lo esperado por los usuarios de un servicio estos ligados no solo de los esfuerzos que realiza la institución para cumplir con lo solicitado, sino también se considera las percepciones y expectativas que los usuarios del servicio esperen. Lo cual es similar a los datos obtenidos en el estudio realizado, debido a que los usuarios del módulo de violencia familiar tuvieron expectativas respecto al servicio que se les va a brindar lo cual influyo en su decisión respecto a su satisfacción de la atención.

Así también se consideró a Tonato (2017) por su tesis denominada: *“La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*, concluyendo finalmente que en los aspectos de fiabilidad y capacidad de respuesta, es donde obtuvieron brechas negativas muy significativas, puesto que las acciones específicas y cotidianas entre la población y trabajadores públicos, tienen una correlación que altera de manera plausible y de forma rápida la apreciación respecto a la calidad en el servicio público recibido. La investigación descrita es divergente a la investigación realizada debido a que los datos obtenidos son contrarios. En la primera investigación los resultados son negativos y en el segundo estudio los niveles obtenidos en las cuatro dimensiones son adecuados.

Como último antecedente internacional se tiene a Salas (2017) denominada: Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta, Colombia, que preciso como objetivo principal estudiar la variable calidad del servicio en instituciones y organismos

del sector público, llegando a la conclusión principal de la variable calidad del servicio brindado a las personas de la [CDM], es satisfactorio; con la en la cual supero el 80% de los participantes que indicaron estar conforme y otros que en su totalidad estuvieron de acuerdo con el resultado de la variable calidad del servicio en los casos. Dicha investigación es convergente con los datos obtenidos en la presente investigación debido a que concuerdan en que dichas investigaciones se realizaron en una institución pública, así mismo que los resultados respecto a la variable calidad de servicio han sido satisfactorias.

Finalmente, después de haber realizado las comparaciones y obtenido las similitudes y diferencias con la presente investigación se afirma lo referido por Gronroos (1984) sobre la calidad del servicio que es el fruto de la valoración entre percepciones y lo esperado de los servicios que se ofertan, así también, se destaca que es demasiado relevante comprender lo que el usuario espera. Así mismo, la calidad de servicio se determina por las diferentes percepciones del usuario de acuerdo con su necesidad, es allí donde deben coincidir los mejores atributos al momento que el usuario demande un bien o servicio, para la satisfacción de dicha necesidad en el momento preciso (Martinez et al, 2020).

Así mismo Hill (1996) definió la variable satisfacción de la atención como las percepciones del usuario sobre el servicio que se le brinda y si el mismo ha logrado o excedido sus expectativas.

Especialmente en las instituciones públicas, es así que diversos estudios muestran la relevancia de estas innovaciones en la administración pública, no solo por sus capacidades de mejoramiento de procesos, también por las ventajas que suele acarrear consigo en términos de transparencia, colaboración y seguimiento por parte de la población (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

Lo antes descrito evidencia que el módulo de violencia familiar desde la percepción del usuario, viene cumpliendo con lo establecido en el marco de la modernización de gestión pública, es así que la unidad de análisis seleccionada viene realizando de forma satisfactoria el servicio que ofrece a la población, ya que del análisis de resultados descriptivos e inferenciales sobre la percepción de los usuarios en el último trimestre del año 2020 revelaron un nivel alto de satisfacción, sin embargo, este todavía presenta una brecha del 20%,

por cerrar, en tal sentido se recomienda incidir en mejorar la capacidad de respuesta y la seguridad respecto a la atención que brinda el módulo de violencia familiar. Así también lo referido anteriormente respecto a las variables de estudio muestra la pertinencia de realizar investigaciones sobre esta unidad de análisis con la intención de obtener la percepción de las personas, más aún en el contexto de la Covid-19 y se dieron modificaciones en la prestación del servicio, lo cual fue recabado mediante los cuestionarios aplicados ha permitido revelar información sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco.

VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis descriptivo e inferencial realizado en base a los objetivos planteados y resultados obtenidos de la presente investigación en un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el año 2020, se concluye lo siguiente:

- Primera.** Se determinó que existe relación directa y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, denotando que priorizar acciones de mejora respecto a la capacidad de respuesta y seguridad que brinda el citado módulo aumentaría la percepción sobre la satisfacción del usuario, sobre todo en este contexto a causa de la COVID-19, ya que el último trimestre del año 2020 fue semipresencial, un escenario nuevo al cual se tuvieron que adaptar las instituciones del estado de forma imprevista para salvaguardar la salud de los trabajadores.
- Segunda.** Se estimó que existe relación directa y moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, lo que implica que para los usuarios encuestados el tiempo y oportunidad en que se brinda este servicio público incidirá en la capacidad de respuesta del módulo de violencia familiar analizado.
- Tercera.** Se identificó que existe relación directa y moderada entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, esto evidencia que realizar acción de mejora respecto a la confiabilidad y credibilidad respecto a la atención de sus procesos incidirá en la seguridad del servicio que brinda el módulo de violencia familiar.
- Cuarta.** Se estableció que existe relación directa y moderada entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, lo que significa que si refuerzan la atención personalizada y se sigue

tratando de mejorar el servicio la satisfacción de los usuarios del módulo seguirá mejorando.

Quinta. Se estimó que existe relación directa y baja entre los elementos tangibles y la satisfacción de la a usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia de Cusco en el último trimestre del año 2020, lo que denota que la institución debe continuar con el cuidado y manteamiento de su infraestructura, mobiliario y lo que englobe, puesto que es un aspecto importante y que los usuarios del módulo han resaltado.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda que el citado módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco gestione proceso de mejora continua respecto a la calidad de servicio brindado alineados a la Norma Técnica N°006-2019-PCM/SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público., para mejorar los niveles de percepción de satisfacción de los usuarios, y que estos puedan generar valor público y prestigio para la institución.
- Segunda.** Se recomienda referente a la dimensión de la capacidad de respuesta puedan incidir en la mejora respecto al tiempo y los plazos oportunos en el que se brinda este servicio, diversificando las formas de comunicación correos, llamadas telefónicas, casillas electrónicas entre otros, que a su vez puedan ser estandarizados a través de protocolos en directivas de gestión del área de capital humano.
- Tercera.** Se recomienda referente a la dimensión seguridad para poder elevar los niveles de percepción de los usuarios del módulo de violencia familiar, hacer hincapié en lograr remitir las notificaciones para evaluaciones y audiencias de forma adecuada, oportuna y sistematizada y así obtener mayores índices de confianza y credibilidad de los usuarios.
- Cuarta.** Se recomienda referente a la dimensión de empatía para poder mejorar el servicio al público, reforzar el buen trato al usuario ya sea a mediante el desarrollo de talleres y charlas sobre habilidades blandas en los funcionarios y servidores en general a través de sesiones certificadas a cargo de personal especializado apoyándonos mediante la cooperación interinstitucional.
- Quinta.** Se recomienda referente a la dimensión de elementos tangibles se mejorar la infraestructura de la institución, así como el mobiliario y el material físico que se distribuye debido a que es un factor fundamental en la satisfacción de los usuarios debido a que les atiende en dichas instalaciones, no solo eso, sino que adicionalmente incidiría en la satisfacción del propio personal con contar con insumos que permitan realizar el trabajo con mayor productividad.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682017000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- Arguedas, C. y Cisneros, C. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Lima, Perú: Editorial Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020) Panorama de las administraciones públicas América Latina y el Caribe 2020. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama_de_las_Administraciones_P%C3%BAblicas_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_2020.pdf
- Bonilla E. G. (2018). Análisis al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, Provincia Satipo Distrito de Pangoa Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29053>
- Bustamante, A., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*. 13(2). <https://www.researchgate.net/publication/340903187>
- Campos R. (2013) Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. *Rev. Enferm. Vanguard*. 1(1): 16-20. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256>
- Canelo, R. (2006) Hacia una reforma integral del proceso civil en busca de la justicia pronta. *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Garantista*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/\\$FILE/2006_CaneloRaul.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/$FILE/2006_CaneloRaul.pdf)

- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018) Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*. (28), 49 – 59. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/709/5-RODRIGO>
- Cusiquispe, V. (2019) Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56886>
- Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2018) Sistema de gestión de calidad en favor del usuario judicial. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008
- Delahoz, E.J., Fontalvo, T.J., y Fontalvo, O.M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Form. Univ.* 13(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Febres, R. y Mercado, R. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [online]. 20(3) pp.397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019) Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*. 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- Gairin, J. (2010) La evaluación del impacto en programas de formación. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 8(5), 29 – 43. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art1.pdf>
- González, L. y Garrido, J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. *Validación del Sistema VioGen. España: Anuario de Psicología Jurídica*. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications". *European journal of marketing.* 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mc Graw Hill Education. 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, R. y Cervantes, V. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista de Ciencias Administrativas,* 11(27), 40. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- Ingaldi, M., & Dziuba, S. (2020). How Superiors' Features Can Influence Employees Job Satisfaction-Case Study of The Metallurgical Enterprise. *IBIMA Publishing,* 16. <https://www.wir.ue.wroc.pl/info/article/WUTdc2d0b6eebcf4611b6fcc1c8fc5c028f/How+Superiors%27+Features+Can+Influence+Employees%27+Job+Sati sfaction+Case+Study+of+the+Metallurgical+Enterprise#.YCSQ4Y9KjIU>
- International Standard Organization (ISO) (2015): *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000: 2015,* ISO Secretaría Central, Ginebra. <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- Jiménez, L., Báez, R., Pérez, B., y Reyes, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. *Rev. Cubana Salud Pública.* 22(1):37- 43. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34661996000100008&script=sci_abstract
- Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). Level of Life Quality in Two Selected. *IBIMA Publishing,* 13. <https://www.semanticscholar.org/paper/Level-of-Life-Qualityin-Two-Selected-Mountain-in-KutaHacho%C5%82/a3c9434c9d81f9fdf5952cd7b08bdb897d72f604>
- Laña, M. (2020) *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de octubre, Piura.* [Tesis de

- Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú] Archivo digital.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64110>
- Mariño, M., Rodríguez, A., y Rubio, A. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? *Revista Española De Financiación y Contabilidad*.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000300015
- Malpartida, V. N. (2017). Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuarías víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29634>
- Matsumoto, R. (2014) Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Medina Yslachin, J. (2017). En qué medida la norma jurídica vigente ley 30364 disminuye la violencia familiar en el centro poblado de Chuparo, Uripa, Chincheros, desde noviembre 2015 a diciembre 2016. Apurímac: Universidad Tecnológica de los Andes.
<http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/127/TESIS%20>
- Mejía Rodríguez, A. (2018). Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la Integridad de Víctimas en la Corte Superior de Justicia de Tacna, Sede Central. Tacna: Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/585/1/Mejia-RodriguezAda.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2012). Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Lima, Perú.
<https://www.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2014/09/DGDOJ-Ley-Org%C3%A1nica-Poder-Judicial-yMinisterio-P%C3%ABblico.pdf>
- Mora, C. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 10(2), 146-162.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

- Morales V. y Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Efedeportes Revista Digital*, 10(73).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>
- Nápoles, Y., Tamayo, P. y Moreno, M. (2016). Measuring and improving internal customer satisfaction in university institutions. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Noriega, V. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67114>
- Ortiz, J. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>
- Popper, K. (2008). La lógica de la investigación científica. Madrid: Tecnos.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019) Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20a%20mizable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (s.f.) Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Salas, G. (2017) Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales de Colombia] Archivo digital. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Sotelo, J. y Acosta, N. (2018) Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación. En Ramos, M. (Ed.) *La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional* (pp. 81-94) ECORFAN – México. https://www.ecorfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional.pdf
- Parasuraman, P., Zeithaml, A. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of*

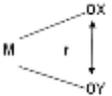
- Retailing, 64(1), 1–30.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Ramos, L.A (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Universidad San Martín de Porres. Lima.
https://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013). Los Servicios Públicos en el Perú. Una visión Preliminar. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 589-600.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%ABlicos-en-el-Per%C3%BAUNAM.pdf>
- Sanabria, P., Romero, V. y Florez, C. (2014) El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Universidad & Empresa, 16(27),165-213.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Solórzano, J. (2020) Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62954>
- Tonato, B. (2017) La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad José Moncada de Ecuador]. Archivo digital. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385>
- Torres, C., Salete, M. y Sepulveda, J. (2018) Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. Revista chilena de ingeniería industrial 17(2), 97 – 109.
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>

- Valdez, A. (2018) Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Ica de Perú] Archivo digital. <https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/INVESTIGACION-PROGRAMA-DEDERECHO.pdf>
- Vergara, J. y Maza, F. (2017) Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Rev.fac.cienc.econ.* 25(1), pp.95-103. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012168052017000100007&script=sci_abstract&tlng=es
- Yovera, C. y Rodríguez, J. (2018). El Modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Zárate, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros- Apurímac, 2019. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clari_nda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2010) Services Marketing Strategy. in *Wiley International Encyclopedia of Marketing.* Vol. 1, 208-218. https://www.researchgate.net/publication/227987510_Services_Marketing_Strategy

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia Interna

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020																							
AUTOR: Ruth Deysi Ancco Choquecondo																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia de Cusco - 2020?</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de la atención de a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia del Cusco – 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Estimar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco – 2020</p> <p>Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco – 2020</p> <p>Determinar la incidencia de la Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco – 2020</p> <p>Estimar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia del Cusco - 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia del Cusco – 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia del Cusco – 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia del Cusco – 2020.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Dimensiones</th> <th style="width: 25%; padding: 5px;">Indicadores</th> <th style="width: 10%; padding: 5px;">Ítems</th> <th style="width: 20%; padding: 5px;">Escala</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Capacidad de respuesta</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición permanente a la atención del usuario. ▪ Cumplimiento de plazos ▪ Información a los usuarios ▪ Servicio puntual y rápido </td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1 – 4</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Seguridad</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza al usuario ▪ Seguridad en los tramites ▪ Absolución de dudas ▪ Resolución de problemas </td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5 – 8</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Empatía</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada y comprensiva ▪ Interés en mejorar el servicio ▪ Interés en resolución de problemas del usuario ▪ Horarios adecuados </td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">9 – 13</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Elementos tangibles</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo y materiales modernos ▪ Infraestructura e instalaciones en buen estado ▪ Personal de apariencia pulcra ▪ Elementos materiales adecuados </td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">14 – 17</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición permanente a la atención del usuario. ▪ Cumplimiento de plazos ▪ Información a los usuarios ▪ Servicio puntual y rápido 	1 – 4	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza al usuario ▪ Seguridad en los tramites ▪ Absolución de dudas ▪ Resolución de problemas 	5 – 8	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada y comprensiva ▪ Interés en mejorar el servicio ▪ Interés en resolución de problemas del usuario ▪ Horarios adecuados 	9 – 13	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo y materiales modernos ▪ Infraestructura e instalaciones en buen estado ▪ Personal de apariencia pulcra ▪ Elementos materiales adecuados 	14 – 17
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango																			
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición permanente a la atención del usuario. ▪ Cumplimiento de plazos ▪ Información a los usuarios ▪ Servicio puntual y rápido 	1 – 4	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]																			
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza al usuario ▪ Seguridad en los tramites ▪ Absolución de dudas ▪ Resolución de problemas 	5 – 8																					
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada y comprensiva ▪ Interés en mejorar el servicio ▪ Interés en resolución de problemas del usuario ▪ Horarios adecuados 	9 – 13																					
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo y materiales modernos ▪ Infraestructura e instalaciones en buen estado ▪ Personal de apariencia pulcra ▪ Elementos materiales adecuados 	14 – 17																					

módulo de violencia familiar, provincia del Cusco - 2020?	violencia familiar, provincia del Cusco – 2020	Existe una relación significativa de los elementos tangibles y la satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia del Cusco – 2020.	Variable 2: Satisfacción de la atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención ▪ Necesidad ▪ Expectativa ▪ Decisión ▪ Elección ▪ Continuidad 	1 – 10	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuado [35-49]
			Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emociones positivas ▪ Percepción ▪ Emociones negativas ▪ Dificultad ▪ Experiencia ▪ Importancia 	11 – 16		Regular [50-64] Adecuado [65-78]
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Usuarios atendidos por el equipo multidisciplinario del Módulo de Violencia Familiar OX = Calidad de servicio OY = Satisfacción de la atención r = Correlación Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 484 trabajadores</p> <p>Muestra: 215 usuarios</p> <p>Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Ruthb Deysi Ancco Choquecondo</p> <p>Variable 2: Satisfacción de la atención Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Ruthb Deysi Ancco Choquecondo</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de correlación de Spearman</p>		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Calidad de Servicio	Se define como la extensión de la incompatibilidad o desacuerdo que podría existir entre las expectativas o intención de los usuarios y sus impresiones dependiendo de lo tangible, confiable, la capacidad de responder, firmeza y empatía" (Berry et al, 1993).	Analiza el conocimiento respecto a la calidad de servicio, a través de una encuesta considerando las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición permanente a la atención del usuario • Cumplimiento de plazos • Información a los usuarios • Servicio puntual y rápido 	Ordinal
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza al usuario • Seguridad en los tramites • Absolución de dudas • Resolución de problemas 	Ordinal
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y comprensiva • Interés en mejorar el servicio • Interés en resolución de problemas del usuario • Horarios adecuados 	Ordinal
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo y materiales modernos • Infraestructura e instalaciones en buen estado • Personal de apariencia pulcra • Elementos materiales adecuados 	Ordinal
VARIABLE 2	Satisfacción de la atención	Se define como las percepciones del usuario de que quien brinda servicio ha logrado o excedido sus expectativas. (Hill, 1996)	Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción de la atención, a través de una encuesta de las dimensiones cognitivo y de impresiones.	Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Necesidad • Expectativa • Decisión • Elección • Continuidad 	Ordinal
				Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones positivas • Percepción • Emociones negativas • Dificultad • Experiencia • Importancia 	Ordinal

Anexo 3. Instrumento de recolección de campo

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Cuestionario dirigido a los usuarios del Módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco

Estimado (a) usuario, por la presente encuesta busca recabar información referente a la calidad del servicio que ofrece el Módulo de Violencia Familiar [MVF] de la provincia de Cusco, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

Los datos obtenidos nos posibilitaran proponer sugerencias para acrecentar la mejora de la calidad de servicio que ofrece el Módulo de Violencia Familiar. Marque con una equis la opción que considera usted adecuada en cada caso.

Donde:

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

Título de la Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020”.

Encuestador: Ruth Deysi Ancco Choqueocndo

Edad: _____

Sexo: _____

Distrito: _____

Fecha: ___/___/2021.

Muchas gracias por su disponibilida

CALIDAD DE SERVICIO		VALORACIÓN				
N°	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
01	El personal del MVF Familiar siempre tiene disposición para atenderlo.					
02	El personal del MVF cumple con los tiempos y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.					
03	El personal del MVF le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
04	El personal del MVF le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su expediente.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	VALORACIÓN				
05	El personal del MVF inspira confianza por su comportamiento y actitud.					
06	Siente seguridad en la actuación del personal del MVF y a las respuestas de sus trámites.					
07	El personal del MVF demuestran conocimientos suficientes para absolver sus dudas.					
08	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal del MVF le brinda una respuesta rápida y oportuna.					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	VALORACIÓN				
09	El personal del MVF demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.					
10	El MVF tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.					
11	El personal del MVF se preocupa por brindarle un mejor servicio.					
12	El personal MVF muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente					
13	El MVF tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	VALORACIÓN				
14	El MVF cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.					
15	La infraestructura e instalaciones físicas del MVF son adecuadas y cómodas para la atención.					
16	El personal que labora en el MVF tiene una imagen personal adecuada.					
17	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA ATENCION

Cuestionario dirigido a los usuarios del Módulo de violencia familiar de la provincia del Cusco

Estimado (a) por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la satisfacción de la atención que ofrece el Módulo de Violencia familiar [MVF] de la provincia de Cusco, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

Los datos obtenidos nos posibilitaran realizar algunas recomendaciones para lograr la mejora en la satisfacción de la atención para los usuarios del Módulo de Violencia Familiar

Los datos obtenidos nos posibilitaran proponer sugerencias para acrecentar la mejora de la calidad de servicio que ofrece el Módulo de Violencia Familiar. Marque con una equis la opción que considera usted adecuada en cada caso.

Donde:

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

Título de la Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020”.

Encuestador: Ruth Deysi Ancco Choquecondo

Sexo: _____

Distrito: _____

Fecha: ___/___/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad

N°	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: COGNITIVO	1	2	3	4	5
01	El MVF cuenta con los servicios esenciales (Módulos de atención y entrevistas, Salas de Audiencias, Pool del Equipo Multidisciplinario, Ludoteca, Sala de estar) para atender al usuario.					
02	En el MVF el tiempo de atención es adecuado.					
03	Considera que en el Módulo de Violencia Familiar, usted recibe un trato digno y respetuoso.					
04	El MVF tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipos, infraestructura)					
05	Considera que los servicios gratuitos que ofrece el MVF son de calidad.					
06	El servicio brindado en el MVF es el que usted esperaba.					
07	Se siente segura con las medidas de protección otorgadas por el MVF.					
08	Considera que haberse atendido en el MVF fue una buena decisión.					
09	El MVF le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (Psicología, Trabajo social y Educación)					
10	Recomendaría los servicios del MVF a sus familiares y conocidos.					
	DIMENSIÓN: AFECTIVO	VALORACIÓN				
11	Se siente totalmente satisfecho con el servicio brindado en el MVF.					
12	Siente que le brindaron la importancia debida a su caso					
13	Se siente disgustado con la atención brindada en el MVF.					
14	Se presentaron algunas dificultades durante su atención en el MVF que hicieron que sienta inseguro(a).					
15	Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el MVF.					
16	Considera importante la atención brindada en el MVF.					

Anexo 4. Consentimiento

Cuestionario sobre la Calidad de Servicio

Estimado (a) usuario, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la calidad de servicio que brinda el Módulo de Violencia Familiar [MVF] de la provincia de Cusco, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio que brinda el Módulo de Violencia Familiar.



ranccoc@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Consentimiento informado: Estimado usuario su participación en el presente trabajo de maestría será de vital importancia, el grado de respuesta que brinde a cada pregunta se realizara marcando cada ítem, el cual tiene carácter confidencial y exclusivo para la investigación. ¿Desea usted participar en la investigación? *

- Si
- No

Cuestionario sobre la Satisfacción de la Atención

Estimado (a) por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la satisfacción de la atención que brinda el Módulo de Violencia familiar (MVF) de la provincia de Cusco, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la satisfacción de la atención para los usuarios del Módulo de Violencia Familiar



ranccoc@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Consentimiento informado: Estimado usuario su participación en el presente trabajo de maestría será de vital importancia, el grado de respuesta que brinde a cada pregunta se realizara marcando cada ítem, el cual tiene carácter confidencial y exclusivo para la investigación. ¿Desea usted participar en la investigación? *

- Si
- No

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

George y Mallery (2003) recomendaron considerar la siguiente lista de clasificación de los coeficientes al emplear el Alfa de Cronbach:

Grafico 1. Rangos de interpretación del Alfa de Cronbach

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Seguidamente, se procede a presentar los datos recabados para las variables de investigación:

Respecto a la primera variable “**Calidad de Servicio**”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.986	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El personal del MVF Familiar siempre tiene disposición para atenderlo.	58,11	219,281	0,974	0,984
2. El personal del MVF cumple con los tiempos y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.	58,00	224,118	0,919	0,985
3. El personal del MVF le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	58,09	219,963	0,930	0,985
4. El personal del MVF le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su expediente.	57,97	226,029	0,989	0,984
5. El personal del MVF inspira confianza por su comportamiento y actitud.	57,97	226,029	0,989	0,984
6. Siente seguridad en la actuación del personal del MVF y a las respuestas de sus trámites.	58,00	224,529	0,984	0,984

7. El personal del MVF demuestran conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	57,91	224,551	0,976	0,984
8. Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal del MVF le brinda una respuesta rápida y oportuna.	58,00	224,941	0,970	0,984
9. El personal del MVF demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	57,94	225,232	0,983	0,984
10. El MVF tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.	57,43	215,840	0,951	0,985
11. El personal del MVF se preocupa por brindarle un mejor servicio.	57,97	226,029	0,989	0,984
12. El personal MVF muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente	58,09	220,610	0,972	0,984
13. El MVF tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	57,80	218,165	0,898	0,986
14. El MVF cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.	56,91	246,904	0,557	0,988

15. La infraestructura e instalaciones físicas del MVF son adecuadas y cómodas para la atención.	56,89	246,339	0,591	0,988
16. El personal que labora en el MVF tiene una imagen personal adecuada.	56,83	245,323	0,659	0,988
17. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles	58,03	224,617	0,931	0,985

Respecto a la segunda variable **“Satisfacción de la Atención”**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.902	16

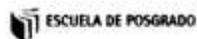
Estadísticas de total de elemento

	Media de elemento se ha suprimido	de Varianza el elemento ha suprimido	de Correlación el total se elementos corregida	Alfa de Cronbach de el elemento se ha suprimido
1. El MVF cuenta con los servicios esenciales (Módulos de atención y entrevistas, Salas de Audiencias, Pool del Equipo Multidisciplinario, Ludoteca, Sala de estar) para atender al usuario.	54,69	200,045	0,416	0,902

2. En el MVF el tiempo de atención es adecuado.	55,37	158,123	,974	,878
3. Considera que en el Módulo de Violencia Familiar, usted recibe un trato digno y respetuoso.	55,09	204,139	0,152	0,905
4. El MVF tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipos, infraestructura)	54,60	198,365	0,526	0,901
5. Considera que los servicios gratuitos que ofrece el MVF son de calidad.	55,49	159,551	0,972	0,878
6. El servicio brindado en el MVF es el que usted esperaba.	55,37	163,829	0,958	0,880
7. Se siente segura con las medidas de protección otorgadas por el MVF.	55,31	164,339	0,962	0,880
8. Considera que haberse atendido en el MVF fue una buena decisión.	55,20	168,635	0,885	0,884
9. El MVF le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (Psicología, Trabajo social y Educación)	54,80	202,518	0,262	0,904

10. Recomendaría los servicios del MVF a sus familiares y conocidos.	55,26	165,197	0,959	0,881
11. Se siente totalmente satisfecho con el servicio brindado en el MVF.	55,51	159,904	0,973	0,879
12. Siente que le brindaron la importancia debida a su caso	55,26	171,550	0,952	0,883
13. Se siente disgustado con la atención brindada en el MVF.	56,86	242,832	-,957	0,938
14. Se presentaron algunas dificultades durante su atención en el MVF que hicieron que sienta inseguro(a).	56,74	239,726	-,848	0,937
15. Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el MVF.	55,43	160,605	0,959	0,879
16. Considera importante la atención brindada en el MVF.	55,31	158,457	0,981	0,878

Anexo 6. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)



ANEXO N° 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	VARIABLE V.1 – CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 01 - CAPACIDAD DE RESPUESTA							
01	El personal del MVF Familiar siempre tiene disposición para atenderlo.	X		X		X		
02	El personal del MVF cumple con los tiempos y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.	X		X		X		
03	El personal del MVF le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X		X		X		
04	El personal del MVF le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su expediente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
05	El personal del MVF inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
06	Siente seguridad en la actuación del personal del MVF y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
07	El personal del MVF demuestran conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
08	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal del MVF le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
09	El personal del MVF demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X		
10	El MVF tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.	X		X		X		
11	El personal del MVF se preocupa por brindarle un mejor servicio.	X		X		X		

12	El personal MVF muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente	X		X		X	
13	El MVF tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	X		X		X	
DIMENSIÓN 04: ELEMENTOS TANGIBLES							
14	El MVF cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.	X		X		X	
15	La infraestructura e instalaciones físicas del MVF son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X	
16	El personal que labora en el MVF tiene una imagen personal adecuada.	X		X		X	
17	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Smiltzina Huerta Tapia

DNI: 29220540

Especialidad del validador: Dra. En Administración y Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos

04 de octubre del 2021


 Dra. Smiltzina Huerta Tapia
 CTS. 6408
 CATEDRÁTICA - UNSA

ANEXO N° 06

 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

N°	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 01 - COGNITIVO								
01	El MVF cuenta con los servicios esenciales (Módulos de atención y entrevistas, Salas de Audiencias, Pool del Equipo Multidisciplinario, Ludoteca, Sala de estar) para atender al usuario.	X		X		X		
02	En el MVF el tiempo de atención es adecuado.	X		X		X		
03	Considera que en el Módulo de Violencia Familiar, usted recibe un trato digno y respetuoso.							
04	El MVF tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipos, infraestructura)	X		X		X		
05	Considera que los servicios gratuitos que ofrece el MVF son de calidad.	X		X		X		
06	El servicio brindado en el MVF es el que usted esperaba.	X		X		X		
07	Se siente segura con las medidas de protección otorgadas por el MVF.	X		X		X		
08	Considera que haberse atendido en el MVF fue una buena decisión.	X		X		X		
09	El MVF le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (Psicología, Trabajo social y Educación)	X		X		X		
10	Recomendaría los servicios del MVF a sus familiares y conocidos.	X		X		X		
DIMENSION 02 - AFECTIVO								
11	Se siente totalmente satisfecho con el servicio brindado en el MVF.	X		X		X		

12	Siente que le brindaron la importancia debida a su caso	X		X		X	
13	Se siente disgustado con la atención brindada en el MVF.	X		X		X	
14	Se presentaron algunas dificultades durante su atención en el MVF que hicieron que sienta inseguro(a).	X		X		X	
15	Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el MVF.	X		X		X	
16	Considera importante la atención brindada en el MVF.	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Smilzinia Huerta Tapia

DNI: 29220540

Especialidad del validador: Doctora en Administración y Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos

04 de octubre del 2021.


 Dra. Smilzinia Huerta Tapia
 CTS 6408
 CATEDRÁTICA - UNSA

ANEXO N° 04
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 CALIDAD DE SERVICIO**

N°	VARIABLE V.1 – CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 01 - CAPACIDAD DE RESPUESTA							
01	El personal del Módulo de Violencia Familiar siempre tiene disposición a atenderlo.	X		X		X		
02	El personal del Módulo de Violencia Familiar cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.	X		X		X		
03	El personal del Módulo de Violencia Familiar le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X		X		X		
04	El personal del Módulo de Violencia Familiar le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su caso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: EMPATÍA							
05	El comportamiento del personal del Módulo de Violencia Familiar, le inspira confianza	X		X		X		
06	Siente seguridad en las respuestas de sus trámites en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
07	El personal del Módulo de Violencia Familiar tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
08	Cuando se le presenta un problema, el personal del Módulo de Violencia Familiar le ayuda a resolverlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD							
09	El personal del Módulo de Violencia Familiar demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X		
10	El Módulo de Violencia Familiar tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.	X		X		X		
11	El personal del Módulo de Violencia Familiar se preocupa por brindarle un mejor servicio.	X		X		X		
12	El personal Módulo de Violencia Familiar muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente	X		X		X		

13	El Módulo de Violencia Familiar tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	X		X		X	
DIMENSIÓN 04: ELEMENTOS TANGIBLES							
14	El Módulo de Violencia Familiar cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.	X		X		X	
15	La infraestructura e instalaciones físicas del Módulo de Violencia Familiar son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X	
16	El personal que labora en el Módulo de Violencia Familiar tiene apariencia pulcra.	X		X		X	
17	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mgt. Gisell Gabriela Oblitas Baca

DNI: 46918886

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

de octubre del 2021


 Gisell Gabriela Oblitas Baca
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 C. P. 221732

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 06
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 SATISFACCION DE LA ATENCIÓN**

N°	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 01 - COGNITIVO							
01	En el Módulo de Violencia Familiar cuenta con los servicios esenciales (Módulos de atención y entrevistas, Salas de Audiencias, Pool del Equipo Multidisciplinario, Ludoteca, Sala de estar)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
02	En el Módulo de Violencia Familiar el tiempo de atención es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
03	En el Módulo de Violencia Familiar recibe un trato digno y respetuoso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
04	El Módulo de Violencia Familiar tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipos, infraestructura)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
05	Los servicios que ofrece el Módulo de Violencia Familiar son gratuitos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
06	El servicio brindado en el Módulo de Violencia Familiar es el que usted esperaba.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
07	Se siente segura con las medidas de protección otorgadas por el Módulo de Violencia Familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
08	Considera que haberse atendido en el Módulo de Violencia Familiar fue una buena decisión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
09	El Módulo de Violencia Familiar le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (psicología, trabajo social y educación)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recomendaría los servicios del Módulo de Violencia Familiar a sus familiares y conocidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION 02 - AFECTIVO							
11	Se siente contento con el servicio brindado en el Módulo de Violencia Familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Siente que le brindaron la importancia debida a su caso	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Se siente disgustado con la atención brindada en el Módulo de Violencia Familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Se presentaron algunas dificultades durante su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

15	Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el Módulo de Violencia Familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Considera importante la atención brindada en el Módulo de Violencia Familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Mgt. Gisell Gabriela Oblitau Baca.
DNI: 46918886

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

30 de Setiembre del 2021.


Gisell Gabriela Oblitau Baca
MINISTERIO DE GESTIÓN PÚBLICA
COPIA

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 04
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 CALIDAD DE SERVICIO**

N°	VARIABLE V.1 – CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 01 - CAPACIDAD DE RESPUESTA							
01	El personal del Módulo de Violencia Familiar siempre tiene disposición a atenderlo.	X		X		X		
02	El personal del Módulo de Violencia Familiar cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.	X		X		X		
03	El personal del Módulo de Violencia Familiar le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X		X		X		
04	El personal del Módulo de Violencia Familiar le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su caso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: EMPATÍA							
05	El comportamiento del personal del Módulo de Violencia Familiar, le inspira confianza	X		X		X		
06	Siente seguridad en las respuestas de sus trámites en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
07	El personal del Módulo de Violencia Familiar tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
08	Cuando se le presenta un problema, el personal del Módulo de Violencia Familiar le ayuda a resolverlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD							
09	El personal del Módulo de Violencia Familiar demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X		
10	El Módulo de Violencia Familiar tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.	X		X		X		
11	El personal del Módulo de Violencia Familiar se preocupa por brindarle un mejor servicio.	X		X		X		
12	El personal Módulo de Violencia Familiar muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente	X		X		X		

13	El Módulo de Violencia Familiar tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	X		X		X	
DIMENSIÓN 04: ELEMENTOS TANGIBLES							
14	El Módulo de Violencia Familiar cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.	X		X		X	
15	La infraestructura e instalaciones físicas del Módulo de Violencia Familiar son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X	
16	El personal que labora en el Módulo de Violencia Familiar tiene apariencia pulcra.	X		X		X	
17	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Isela Baca Umeres

DNI: 23262157

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

de octubre del 2021.



Isela Baca Umeres
Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 06
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 SATISFACCION DE LA ATENCIÓN**

N°	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 01 - COGNITIVO							
01	En el Módulo de Violencia Familiar cuenta con los servicios esenciales (Módulos de atención y entrevistas, Salas de Audiencias, Pool del Equipo Multidisciplinario, Ludoteca, Sala de estar)	X		X		X		
02	En el Módulo de Violencia Familiar el tiempo de atención es adecuado.	X		X		X		
03	En el Módulo de Violencia Familiar recibe un trato digno y respetuoso.	X		X		X		
04	El Módulo de Violencia Familiar tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipos, infraestructura)	X		X		X		
05	Los servicios que ofrece el Módulo de Violencia Familiar son gratuitos.	X		X		X		
06	El servicio brindado en el Módulo de Violencia Familiar es el que usted esperaba.	X		X		X		
07	Se siente segura con las medidas de protección otorgadas por el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
08	Considera que haberse atendido en el Módulo de Violencia Familiar fue una buena decisión.	X		X		X		
09	El Módulo de Violencia Familiar le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (psicología, trabajo social y educación)	X		X		X		
	Recomendaría los servicios del Módulo de Violencia Familiar a sus familiares y conocidos.	X		X		X		
	DIMENSION 02 - AFECTIVO							
11	Se siente contento con el servicio brindado en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
12	Siente que le brindaron la importancia debida a su caso	X		X		X		
13	Se siente disgustado con la atención brindada en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
14	Se presentaron algunas dificultades durante su atención.	X		X		X		

15	Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		
16	Considera importante la atención brindada en el Módulo de Violencia Familiar.	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Isela Baca Umeres

DNI: 23862157

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

30 de Setiembre del 2021.


Isela Baca Umeres
Firma del Experto Informante.
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD - 02900

Anexo 7. Acceso a la información pública de la institución



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco
Oficina de Acceso a la Información Pública - CSJCU

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 01 de Octubre del 2021



Firmado digitalmente por ARENAS
APUMAITA Indira FAU 2048073983
soft
Responsable De La Oficina De
Acceso A La Información Pu
blica - Suy e sector del documento:
Fecha: 01.10.2021 17:18:17 -08:00

CARTA N° 000063-2021-AIP-P-CSJCU-PJ

Sr(a).

ANCCO CHOQUECONDO RUTH DEYSI -
DNI: 71336520
CELULAR 972972182

Asunto :ALCANZA RESPUESTA A PEDIDO DE ACCESO A LA INFORMACION.

Referencia :EXP. 64-2021-AIP-P- **EXPEDIENTE 7524-2021-OTD-CS (24/09/2021)**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y manifestarle que, en relación al documento de la referencia esta oficina ha cumplido con remitir oficio respectivo al área técnica poseedora de la información solicitada requiriendo su atención inmediata.

Las áreas usuarias luego de evaluar su petición han considerado que la información solicitada es pública y por tanto factible de entrega; en tal razón se cumple con remitir la información remitida a ésta oficina:

1. Oficio N° 27-2021-ESTD-UPD-GAD-CSJCU-PJ, que contiene el cuadro de medidas de protección emitidas por el Modulo de Violencia Familiar de cuso del periodo solicitado, el mismo que se le remite en archivo adjunto
2. Oficio N° 08-2021-MED-EMD-CSJCUS/PJ, que contiene el cuadro de medidas de protección encargadas al EMD del Modulo de Violencia Familiar de cuso del periodo solicitado, el mismo que se le remite en archivo adjunto;

Está atención al ser virtual no ha significado costo alguno.

Cabe precisar que la Corte Superior de Justicia de Cusco ni la Funcionaria que suscribe asumen responsabilidad por el uso que brinde a la información otorgada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

INDIRA ARENAS APUMAITA

Responsable de la Oficina de Acceso a la Información Pública - CSJ Cusco
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco
Gerencia de Administración Distrital - CSJCU
Unidad de Planeamiento y Desarrollo - CSJCU

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por VELASCO
ZUNIGA Julie Milagros FAU
26490770963.pdf
Coordinadora De Estadística
Correo: july_milagro@csjcu.gob.pe
Fecha: 27.09.2021 10:08:28 -05:00

Cusco, 27 de Septiembre del 2021

OFICIO N° 000027-2021-ESTAD-UPD-GAD-CSJCU-PJ

Sr(a).
INDIRA ARENAS APUMAITA
Administrador del Modulo de Violencia Familiar

Presente. -

Asunto : REMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN OTORGADAS EN EN MODULO DE VIOLENCIA FAMILIAR (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DIEMBRES 2020).

Referencia : EXPEDIENTE 007524-2021-OTD-CS
OFICIO 000048-2021-AIP-P-CSJCU (24SEP2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente, y en atención al asunto y documento de la referencia, poner en su conocimiento información sobre las medidas de protección otorgadas en el Módulo de Violencia Familiar de Cusco, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020.

CUADRO N° 01. MEDIDAS DE PROTECCIÓN OTORGADAS EN LOS JUZGADOS DEL MÓDULO DE VIOLENCIA FAMILIAR DE CUSCO (OCT., NOV Y DIC. 2020)

DEPENDENCIAS	MEDIDAS DE PROTECCIÓN OTORGADAS -2020			TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
5° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	52	71	48	171
6° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	65	66	55	186
7° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	51	59	71	181
8° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	62	60	74	196
9° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	50	55	71	176
10° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	4	62	69	135
11° JUZGADO DE FAMILIA - CUSCO	59	67	63	189
TOTAL	400	440	451	1291

Fuente: Sistema Integrado Judicial

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JULIE MILAGROS VELASCO ZUNIGA
Coordinadora de Estadística
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco

JVZ
CC/UPD



Cusco, 01 de octubre del 2021.

OFICIO N° 008- 2021-MED-EMD-CSJCUS/PJ

**Señora Responsable de la Oficina de Acceso a la Información Pública – CSJ del Cusco.
Doctora Indira Arenas Apumaita.**

ASUNTO : REMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN OTORGADAS EN EL MODULO DE VIOLENCIA FAMILIAR (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2020)

Me dirijo a Usted previo un cordial saludo, con la finalidad de responder a lo solicitado mediante el Oficio N° 048-2021-AIP-P-CSJCU-PJ.

En atención al asunto y documento de la referencia, pongo en conocimiento de Usted la información sobre el número de expedientes asignados al EMD durante los meses de octubre a diciembre del 2020.

MEDIDAS DE PROTECCION ENCARGADAS AL EMD-VIOLENCIA FAMILIAR				
DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5º JUZGADO DE FAMILIA	27	21	15	63
6º JUZGADO DE FAMILIA	17	22	32	71
7º JUZGADO DE FAMILIA	24	30	11	65
8º JUZGADO DE FAMILIA	11	13	18	42
9º JUZGADO DE FAMILIA	13	38	9	60
10º JUZGADO DE FAMILIA	29	32	21	82
11º JUZGADO DE FAMILIA	34	40	27	101
TOTAL	155	196	133	484

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Anexo 8. Muestra

En relación a la obtención de la muestra, se ha considerado los siguientes criterios para la fórmula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 484 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$484 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(484 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = 215$$

Por lo que, se considera la cantidad de 215 usuarios atendidos por equipo multidisciplinario del Módulo de Violencia familiar de la provincia del Cusco.

Anexo 9. Prueba de normalidad

Para efectuar la prueba de normalidad, se ha planteado el siguiente supuesto:

Ho: La información del muestreo proviene de una distribución normal.

H1: La información del muestreo proviene de una distribución no normal.

Sig. o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

a) De la variable: Satisfacción de la atención

Cuadro 1. Prueba de normalidad “Calidad de servicio”

Variable	Usuarios	Significancia
Calidad de Servicio	215	0,000

Fuente: Cuestionarios “Calidad de servicio” y “Satisfacción de la atención”

Interpretación

En la Tabla 20, referida a la evaluación de la variable “Calidad de servicio” y de acuerdo a las encuestas realizadas a 215 usuarios, fue preciso la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual dio como resultado la significancia o p-valor de 0,000, la cual es menor de 0,05 por lo referido se rechazó la Ho. **De esta forma es que interpretamos que los datos de la variable “Calidad de servicio”, no provienen de una distribución normal.**

b) De la variable: Satisfacción de la atención

Cuadro 2. Prueba de normalidad “Satisfacción de la atención”

Variable	Usuarios	Significancia
Satisfacción de la atención	215	0,000

Fuente: Cuestionarios de “Calidad de servicio” y “Satisfacción de la atención”

Interpretación

En la Tabla 21, referida a la evaluación de la variable “Satisfacción de la atención” y de acuerdo a las encuestas realizadas a 215 usuarios, fue preciso la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual dio como resultado la significancia o p-valor de 0,000, la cual es menor de 0,05 por lo referido se rechazó la Ho. **De esta forma es que interpretamos que los datos de la variable “Satisfacción de la atención”, no provienen de una distribución normal.**

Anexo 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Grafico 2. Rangos de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martinez y Campos (2015)