

ARTÍCULO ORIGINAL

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN UN MÓDULO DE VIOLENCIA FAMILIAR EN LA PROVINCIA CUSCO

QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF CARE IN A FAMILY VIOLENCE MODULE IN THE PROVINCE OF CUSCO

 **Ruth Deysi Ancco Choquecondo**¹

Universidad César Vallejo

<https://orcid.org/0000-0001-7384-6339>

 **Dennys Geovanni Calderón Paniagua**²

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

<https://orcid.org/0000-0002-6569-0634>

 **Grisely Rosalie Quispe Vilca**³

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

<https://orcid.org/0000-0003-0526-4366>

Recibido: 15/03/2023

Aceptado: 03/06/2023

Publicado online: 30/06/2023

RESUMEN

El objetivo central del estudio fue determinar la relación existente de calidad de servicio y satisfacción de la atención en un módulo especializado de violencia familiar de Cusco, asimismo, es de precisar que contó con un tipo de investigación básico, con diseño no experimental y de nivel correlacional. La población fue de 484 usuarios, de los cuales se consideró una muestra de 215 participantes, sobre la cual se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, teniendo a la encuesta como técnica de recolección de datos, y como instrumentos a un cuestionario para la calidad de servicio

¹ Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, asimismo Licenciada en Trabajo Social por la Universidad Nacional de San Agustín. Trabajadora social de la Corte Superior de Justicia de Cusco. rancoc@ucvvirtual.edu.pe

² Doctor en Administración, Maestro en Ingeniería Civil con mención en Gerencia de la Construcción e Ingeniero Civil por la Universidad Privada de Tacna, asimismo Maestro en Gestión Pública y Abogado por la Universidad José Carlos Mariátegui, Docente Ordinario con la categoría Auxiliar de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y Docente de Posgrado de la Universidad César Vallejo. dcalderonp@unibg.edu.pe.

³ Doctora en Administración e Ingeniera Comercial por la Universidad Privada de Tacna, Magister en Dirección y Gestión de Empresas por la Universidad de Tarapacá de Chile y Licenciada en Administración de Empresas por la Marconi International University, Docente Ordinario con la categoría Auxiliar de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y Docente de Posgrado de la Universidad César Vallejo. gquispev@unibg.edu.pe.



y otro para la satisfacción de la atención, validados y sometidos a la prueba de confiabilidad. Los resultados evidencian que el 84.7% de encuestados percibe que existe un adecuado servicio de calidad que brinda el módulo, así mismo el 84.7% se sintió complacido con la atención proporcionada en el módulo especializado en violencia. Finalizando, se concluyó con la existencia relación directa y moderada entre ambas variables antes descritas, en referencia a que alcanzó un valor de Rho de 0,405 y un p valor de 0,000, dando así por válida la hipótesis principal de la investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de la atención, violencia familiar.

ABSTRACT

The central objective of the study was to determine the existing relationship of quality of service and satisfaction of care in a specialized module of family violence in Cusco, likewise, it is necessary to specify that it had a basic type of research, with a non-experimental design and level correlational. The population was 484 users, of which a sample of 215 participants was considered, on which a simple random probabilistic sampling was applied, having the survey as a data collection technique, and as instruments a questionnaire for the quality of service and another for the satisfaction of care, validated and submitted to the reliability test. The results show that 84.7% of respondents perceive that there is an adequate quality service provided by the module, likewise 84.7% were pleased with the care provided in the module specialized in violence. Finally, it was concluded with the existence of a direct and moderate relationship between both variables described above, in reference to the fact that it reached a Rho value of 0.405 and a p value of 0.000, thus validating the main hypothesis of the investigation.

Keywords: Quality of service, satisfaction with care, family violence.

INTRODUCCIÓN

El creciente interés mundial por la calidad del servicio se ha evidenciado de diversas formas en diferentes países. La renovación de la gestión estatal con enfoque moderno ha establecido que las organizaciones deben ofrecer servicios que contribuyan a mitigar las necesidades de la población de manera accesible y eficiente (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020). Además, este tema también se aborda en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030, puntualmente en el objetivo N° 16, puesto que hace referencia al propósito de alcanzar la creación de instituciones y organismos sólidos mediante la paz y la justicia como ejes centrales, en dicho objetivo se encuentran los acápites 1 y 6, que plantean erradicar o disminuir la violencia y consolidar instituciones públicas o privadas efectivas en su atención y transparentes en información. Lo cual se podría lograr a través de la mejora continua en la atención y prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Según Ganga et al. (2019) explican que la gestión en términos de la calidad en los organismos e instituciones de índole público, haciendo referencia a la capacidad de estas para proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a una sociedad cada vez más exigente, con necesidades cada vez más diversas en áreas como lo social, político y económico. De este modo, es responsabilidad del Estado asegurar la presencia de entidades institucionales y organismos sólidos, auténticos y eficaces, lo que a su vez contribuirá al desarrollo institucional adecuado y al bienestar general de la población a la que representan, lo cual generará valor público y se verá reflejado en el bienestar de la ciudadanía.

La aparición de distintos modelos relacionados con la calidad, junto con los premios y categorías internacionales, ha sido posible gracias a las iniciativas llevadas a cabo por entidades privadas en un principio, las cuales fueron patrocinadas por individuos y empresas europeas y norteamericanas, y centrándose en un principio en el ámbito privado. Con el transcurso del tiempo, estos galardones se ampliaron para reconocer la excelencia en varias instituciones y empresas, entre otros, y poco a poco se fueron implementando también en las entidades del sector público.

Según Mora (2011), a medida que ha transcurrido el tiempo, la calidad ha ido evolucionando y adaptándose a los diferentes y nuevos modelos y a las transformaciones de un mundo globalizado y moderno como el que se observa hoy en día. Es crucial considerar las distintas dimensiones que propician la entrega de un servicio de calidad en organizaciones de índole privada o instituciones de índole pública, y considerar la relevancia de evaluar si el servicio ofertado y proporcionado cumple realmente con las expectativas de las personas a las cuales se les proporcionó la atención. Loli et al. (2013) afirmaron que, con el transcurso del tiempo, se ha determinado que la calidad está fuertemente vinculada al desempeño individual, particularmente en el ámbito de los servicios, lo que subraya la relevancia del personal que trabaja en instituciones, ya sean privadas o públicas. En la misma línea de lo ya descrito, se considera que la calidad está asociada como criterio de evaluación, teniendo en cuentas sus componentes característicos (satisfacción, eficiencia, rendimiento y eficacia).

En este marco, uno de los principales propósitos del gobierno peruano es mejorar y consolidar los servicios que proporcionan sus instituciones a favor de la población que lo requiere de acuerdo a sus necesidades. Es responsabilidad del Estado progresar en los temas referidos a la calidad de atención que ofrece al prestar servicios públicos en beneficio de la ciudadanía. La Secretaría General emitió la Norma para el procedimiento en términos de la Gestión de la Calidad de los Servicios en todas las Instituciones que conforman el sector Público contempladas en el documento al cual se hace referencia, el documento descrito fue aprobado por la Presidencia del Consejo de ministros en el año 2019 mediante el documento N°006-2019-PCM/SGP, con el objetivo de modernizar y generar estrategias para alcanzar la excelencia de los servicios ofrecidos por los organismos públicos. La normativa emitida por la Secretaría General incorpora aspectos que se anticipa que mejoren el servicio prestado a la comunidad y la excelencia de los servicios ofrecidos por las instituciones estatales. Este decreto es un instrumento que se emplea con el propósito central de renovar la perspectiva con la que se proporciona los bienes y servicios en beneficio de la ciudadanía que requieren atención en sus diferentes necesidades y por las cuales recurren a las diferentes instituciones públicas (SUNAT, PODER JUDICIAL, SUNARP, ANA entre otros), especialmente para aquellos servicios que no son ofrecidos por otras instituciones. A consecuencia de ello se percibe una aplicación obsoleta de métodos y de sistemas de gestión en la administración pública incluso en algunos casos es nula. Por lo tanto, es responsabilidad del gobierno mejorar la calidad de atención y de los servicios que presta con el fin de dar respuesta a las expectativas y necesidades generadas en la población.

El servicio de calidad resalta la relevancia de la evaluación de hasta qué punto los bienes y servicios ofertados por el estado peruano puedan cumplir con su fin principal de concretar cubrir la posibilidad de lo esperado por la ciudadanía y cumplir con sus necesidades en sus diferentes dimensiones (salud, educación, justicia entre otros), para lo cual prima la organización de las entidades públicas (SGP N°006-2019-PCM/SGP, 2019). Se debe agregar que la calidad en el aspecto administrativo en el sector público significa la aplicación de buenas prácticas de gobierno a través de la formulación de políticas y diferentes mecanismos idóneos para sociedad en su conjunto, considerando equilibrio en sus parámetros desde una óptica técnica, económica y política. Según la empresa JL Consultores, muestra que el 71% de los clientes evitan volver a un establecimiento después de una experiencia negativa en la atención al cliente (Diario Gestión, 2019). Considerando el resultado descrito es necesario recalcar que existen bienes y servicios que solo los proporciona las instituciones del estado y a pesar de una mala atención, los usuarios están

obligados a volver porque no tiene otra elección o en un escenario desfavorable renuncian a sus necesidades por una mala experiencia en la atención, lo cual vendría vulnerando sus derechos.

Para avanzar hacia una gestión del Estado moderno, es fundamental lograr una mejora en la calidad de los servicios y bienes que se prestan a favor y en beneficio de la población. A su vez, la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019 refrenda que para lograrlo, se deben estructurar y brindar los diferentes servicios que ofertan las instituciones públicas de acuerdo a las expectativas y necesidades reales de la población tomando en consideración el contexto en el que se desarrollan y la realidad individual y grupal de la ciudadanía, utilizando los mecanismos ya existentes, así también establecer estándares más adecuados, lo cual también implica la tecnología como fuente de mejora de la información y de las comunicaciones entre las diversas instituciones públicas y ciudadanos, y cualquier otra medida que promueva perfeccionar el bien público o servicio ofrecido.

En el marco de la utilización de la norma expuesta con anterioridad en las instituciones de carácter público, el Poder Judicial como ente que brinda servicio a favor de la población en la admiración de justicia mediante sus diferentes órganos jurisdiccionales (penal, civil, familia entre otros) de todo el Perú, de acuerdo a la materia y de acuerdo a quienes lo soliciten o sean implicados en un proceso. Las diferentes Cortes superiores de justicia al brindar atención a la ciudadanía, se encuentran también inmersos a la norma técnica en mención, por ello también tienen como competencia poder gestionar de diferentes formas mejores estándares de la calidad en el servicio proporcionado en favor de todos los ciudadanos. En este sentido, el presente estudio considero unidad de análisis a un Módulo Judicial Integrado en sub especialidad de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar adscrita a la Corte Superior de Justicia de Cusco, el cual inicio sus labores con la Resolución N° 136-2018-P-CE-PJ, de acuerdo a su jurisdicción perteneciente proporciona su atención en Cusco provincia. Dicha institución ante la recepción de denuncias verbales o denuncias derivadas de las diferentes comisarías, Centros de Emergencia Mujer u otras instituciones otorga mediante resoluciones las medidas de protección con el objetivo de brindar atención, seguridad y transparencia en el proceso a los involucrados en los hechos denunciados. Esto se debe a que en el transcurso de la investigación pueden surgir situaciones que pongan en peligro a las mujeres y los demás integrantes de la familia, de acuerdo a la consanguinidad y afinidad, el cual se encuentra contemplado en la Ley 30364.

Como problema general la investigación enfocó: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia Cusco?, teniendo como objetivo central: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un módulo de violencia familiar en la provincia Cusco. Para lo cual consideró como justificación social que la variable calidad de servicio en un en violencia y en los distintos módulos de acuerdo a su especialidad (anticorrupción, penal, laboral entre otras) en relación a la satisfacción de la atención proporcionada a los justiciables es realmente primordial; tenido en consideración que al lograr dicho objetivo se generara valor público para institución y aunado a ello satisfacción en la población.

Además, la justificación teórica de la investigación radica en la utilidad para posteriores estudios relacionados con las dos variables de interés, mientras que la justificación práctica le da un alto valor al análisis de los datos obtenidos puesto que en dicho punto radica la sustentación del estudio realizado a los usuarios en violencia de la provincia del Cusco. Integrado a ello, se considera necesario llevar a cabo el estudio para precisar la existencia de relación entre la calidad de servicio como primera variable y la satisfacción de la atención como segunda variable, los datos presentados podrán ser de uso para lograr un mejoramiento idóneo y pertinente en la atención ofertada. Los resultados obtenidos podrían utilizarse para mejorar la atención brindada a los ciudadanos que han sido afectados en un contexto de violencia contra la mujer o los integrantes de su familia, tanto para la víctima como para la parte denunciada, así

como para proporcionar orientación para futuras normas y resoluciones que buscan mejorar la atención brindada a los litigantes. Por consiguiente, también es crucial plasmar que la mayoría de las instituciones públicas no tienen métodos estructurados para determinar si el servicio que brindan realmente cumple con las expectativas de los solicitantes o, lo que es peor en algunas oportunidades, se basan en evaluaciones altamente sesgadas que no les dan forma de saber qué partes del proceso deben potenciar y aumentar significativamente la satisfacción de la atención del usuario que requiere el bien o servicio público.

Finalmente, la investigación se basa en antecedentes nacionales, incluyendo a Lañas (2020), quien ha demostrado una conexión entre las dos variables que se están estudiando; Noriega (2020), quien ha encontrado una relación efectiva significativa entre las variables, particularmente en áreas como capacidad de respuesta, empatía y seguridad, que pueden generar insatisfacción entre los usuarios; Valdez (2018), quien ha observado insatisfacción entre los usuarios con respecto al servicio prestado por la Corte de Justicia de Ica; y Cevallos et al. (2018), quien ha concluido que el nivel del servicio de atención a los usuarios esperan está relacionado no solo con los esfuerzos institucionales para atender las solicitudes, sino también con la percepción y expectativa que tienen los beneficiarios en referencia al servicio que se espera.

METODOLOGÍA

En cuanto al enfoque metodológico utilizado, es importante señalar que esta investigación fue de carácter básico (Hernández et al., 2014), puesto que se analizó un fenómeno específico. Además, adoptó un enfoque cuantitativo (Reidl, 2012), ya que se centró en medidas objetivas y análisis estadísticos, y se planteó dentro de un nivel de estudio correlacional (Rojas, 2015).

Además, es importante mencionar que el diseño del presente estudio fue no experimental con un enfoque transversal (Rojas, 2015), dentro del marco del método hipotético-deductivo, ya que se basó en la contrastación de las hipótesis (Popper, 2008).

En relación a los materiales utilizados en este estudio, se aplicó la técnica de encuesta basada en un cuestionario estandarizado de escala Likert de cinco opciones múltiples, diseñado en función de las dimensiones de las dos variables en estudio (Cea, 2005). Es importante destacar que ambos cuestionarios fueron sometidos a una prueba de validación de contenido mediante un instrumento de respuesta dicotómica aplicado a cinco expertos en la materia que ostentan experiencia profesional y académico con el manejo de las citadas variables, lo que confirmó su aplicabilidad, puesto que se obtuvo en todos los casos la totalidad de respuestas afirmativas, y posteriormente se realizó una prueba piloto con 35 personas que recibieron atención por el equipo de las diferentes especialidades (Educación, medicina, psicología y trabajo social) módulo especializado en violencia familiar de Cusco provincia para evaluar su confiabilidad, cabe precisar que para el desarrollo de este aspecto se empleó la prueba de alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indicaron un valor de 0,986 para la calidad del servicio y 0,902 para la segunda variable que hace referencia a la satisfacción, lo que dio como resultado una excelente confiabilidad.

Se menciona que la primera variable fue evaluada en función de las dimensiones propuestas por Zeithaml et al (2010), que incluyen como primera, la capacidad de respuesta, como segunda la seguridad, como tercera la empatía y finalmente los elementos tangibles. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se utilizó la definición de Mano y Oliver (1993), quienes establecen que incluye aspectos cognitivos y afectivos. Además, la población de estudio consistió en 484 que recibieron atención por el

equipo especializado del citado módulo en violencia en los últimos tres meses del año 2020, y la muestra de estudio fue de 215 usuarios, seleccionados mediante la fórmula de cálculo de población finita.

RESULTADOS

Los resultados descriptivos obtenidos sobre la primera variable que hace referencia a la calidad de servicio indican que el 84,7% de las personas atendidas en el módulo especializado en violencia de Cusco provincia que tienen la percepción que el servicio que se les ha brindado es adecuado, lo que sugiere que el servicio ha sido óptimo y ha beneficiado a la población, dado que se trata de un servicio de suma relevancia debido a su especialidad. Por otro lado, únicamente el 15,3% de las personas atendidas manifestaron que el servicio proporcionado no fue el adecuado, lo mencionado se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1
Frecuencia y porcentaje de la variable "Calidad de servicio"

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	33	15,3%
Regular	0	0,0%
Adecuado	182	84,7%
Total	215	100%

Nota. Información obtenida del cuestionario de Calidad de servicio

Ahora bien, respecto al análisis descriptivo vinculado a las cuatro dimensiones ya descritas que conforman la primera variable que hace referencia a la de calidad de servicio se tiene los siguientes resultados:

- La dimensión de capacidad de respuesta fue evaluada en la investigación y se encontró que el 84,2% de los usuarios del citado módulo de violencia familiar en Cusco provincia consideran que el servicio brindado es adecuado. Esto se debe a la idoneidad, suficiencia y voluntad del personal para atenderlos de manera rápida y oportuna, así mismo por los plazos establecidos de acuerdo a la sub especialidad. En consecuencia, de ello, se consideran dos puntos importantes que realmente resaltan esta dimensión, que son la inmediatez en la atención y la efectividad en el caso particular en un proceso judicial. Solo un pequeño porcentaje del 0,5% lo percibe como regular, mientras que el 15,8% opina que dicho nivel no es el adecuado, lo que hace proyectarse que la dimensión descrita, no satisface la previsibilidad de estos usuarios.
- La dimensión de seguridad revela que un alto porcentaje de los usuarios atendidos en el módulo de violencia de Cusco, específicamente el 84,7%, perciben que el nivel de servicio brindado es adecuado, lo cual se debe a que el personal cuenta con habilidades y conocimientos que generan credibilidad y confianza al momento del otorgamiento de las medidas de protección (jurisdiccional) y también respecto a la atención al usuario en las áreas multidisciplinarias (educación, psicología y trabajo social). Solo un 6,0% de los usuarios perciben que el nivel de atención brindada es regular, mientras que un 9,3% considera que el nivel de seguridad no es adecuado. En cuanto a este punto, es relevante precisar que a pesar de los plazos cortos de atención el proceso judicial implica un procedimiento ajeno a la institución y que en diferentes ocasiones de manera errónea se le es atribuido por desconocimiento, puesto que se le confunde con el ministerio público ya que ambas están inmersas en la administración de justicia, pero sus competencias son distintas.

- La tercera dimensión que hace referencia a la empatía revela que el 84,7% de los usuarios atendido en el módulo de Cusco percibe que el nivel del servicio es adecuado debido a la atención individualizada, cordialidad y esfuerzo por mejorar la experiencia del usuario que viene en busca del respeto de sus derechos a un debido proceso en la situación que se encuentran enfrentando al ser partes de un proceso judicial, donde el objetivo que desean alcanzar es una adecuada administración de justicia. Sin embargo, un 15,3% considera que el nivel es insuficiente y no satisface sus expectativas. Se debe agregar a esta dimensión una óptica trascendente, puesto que los usuarios presentan una particularidad, requieren la atención cuando alguno de sus derechos ha sido vulnerado, en el caso específico ha sido víctima de un hecho de violencia, por lo cual la empatía es el pilar fundamental para la atención de estos casos.
- En la dimensión de elementos tangibles, los datos descriptivos indican que el 70,7% de la atención brindada a usuarios del módulo especializado en violencia de la ciudad de Cusco consideran que la infraestructura y el mobiliario de la institución son adecuados, puesto que cuenta con los espacios necesarios y pertinentes para su atención. Solo el 14,9% opina que son regulares, mientras que el 14,4% cree que la dimensión de elementos tangibles lamentablemente no cumple con sus expectativas. Considerando la materia de la subespecialidad que se atiende en las diferentes áreas del equipo multidisciplinario, es relevante contar con un espacio destinado a la atención de los justiciables, así mismo con el material de información en referencia al proceso judicial, lo cual permite agregar una mejora en dicha dimensión.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable "Calidad de servicio"

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Inadecuado	33	15,8%
	Regular	1	0,5%
	Adecuado	181	84,2%
Seguridad	Inadecuado	20	9,3%
	Regular	13	6,0%
	Adecuado	182	84,7%
Empatía	Inadecuado	33	15,3%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	182	84,7%
Elementos tangibles	Inadecuado	31	14,4%
	Regular	32	14,9%
	Adecuado	152	70,7%

Nota. Información obtenida del cuestionario de Calidad de servicio

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la variable "Satisfacción del usuario"

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	33	15,3%
Regular	0	0,0%
Adecuado	182	84,7%
Total	215	100%

Nota. Información obtenida del cuestionario de Satisfacción del usuario

Los resultados descriptivos relacionados con la variable de satisfacción de la atención muestran que el 84,7% de los usuarios del módulo de violencia familiar en Cusco provincia, consideran que el nivel es adecuado. Esto sugiere que la institución de justicia ha logrado en gran medida cumplir con las expectativas de la ciudadanía que requiere el servicio en términos de la atención recibida en los diversos procesos que han tenido. Además, el 15,3% considera que el nivel es inadecuado y no satisface sus expectativas. Cabe destacar que no hay usuarios que perciban que el nivel es regular.

En esa misma línea, respecto al análisis descriptivo vinculado a las dos dimensiones que conforman la variable de satisfacción del usuario se tiene los siguientes resultados:

- En lo que respecta a la dimensión cognitiva, la mayoría de los usuarios (84,7%) del módulo especializado en violencia de Cusco considera que el nivel de atención es adecuado. Esto se debe a que han notado la presencia de atención especializada por áreas, la calidad del servicio gratuito ofrecido y las facilidades brindadas para continuar con el proceso de medidas de protección. Solo un pequeño porcentaje (15,3%) de los usuarios considera que el nivel de atención es inadecuado, y no se registró ningún usuario que percibiera un nivel regular, según se puede ver en los resultados descriptivos.
- En la dimensión afectiva, se observa que el 74,0% de los usuarios del módulo especializado en violencia de la ciudad de Cusco consideran que el nivel es adecuado, ya que se sienten satisfechos con la atención y el trato que han recibido por parte del personal de la institución, además de percibir que se les da importancia a sus necesidades y consultas durante el proceso. Solo el 10,7% opina que es regular, mientras que el 15,3% cree que el nivel en la atención brindada es inadecuado.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable "Satisfacción del usuario"

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Cognitivo	Inadecuado	33	15,3%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	182	84,7%
Afectivo	Inadecuado	33	15,3%
	Regular	23	10,7%
	Adecuado	159	74,0%

Nota. Información obtenida del cuestionario de Satisfacción del usuario

Con respecto a las inferencias obtenidas en relación a las hipótesis de investigación, se pudo observar que, en relación a la hipótesis general, que sugiere que existe una relación directa entre la primera variable que hace reseña a la calidad del servicio y a la segunda variable de satisfacción de los usuarios en un módulo especializado en la materia de violencia familiar de Cusco provincia, se obtuvo un valor de Rho de Spearman que arroja el 0,405, lo que indica una correlación positiva moderada, y un valor de p igual a 0,000, inferior a 0,05. Esto demuestra que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios están significativamente y directamente relacionados. En lo que respecta a las hipótesis específicas, se tuvieron los siguientes resultados:

- Se ha identificado una relación moderada y significativa positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios atendidos en el módulo de violencia de la ciudad de Cusco. Esto se refleja en el valor de Rho de Spearman, que es de 0,458, y en el p-valor, que es menor que 0,05 (exactamente 0,000).
- En un módulo especializado en materia de violencia, se observa una relación moderadamente positiva entre la segunda dimensión que hace referencia a la seguridad y la satisfacción obtenida en los usuarios que reciben atención. Esta relación ha sido cuantificada mediante un valor de Rho de

Spearman que arroja un 0,431, lo cual indica la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables de investigación (p-valor de 0,000, menor que 0,05).

- Se ha observado una conexión significativa y moderada de tipo positiva entre la tercera dimensión que hace mención a la empatía la cual pertenece a la primera variable de investigación y la satisfacción de las personas que reciben atención en el módulo de violencia familiar de Cusco, como se evidencia por el valor de Rho de Spearman, el cual es de 0,444 y un p-valor menor a 0,05, lo que indica una alta significancia estadística.
- Se ha identificado la existencia de una correlación positiva baja, medida por el valor de Rho de Spearman de 0,399, y significativa, indicada por el p-valor de 0,000 (menor que 0,05), entre la última dimensión que reseña a los elementos tangibles y la segunda variable de investigación en referencia a la atención brindada que reciben atención en un módulo especializado en la materia de violencia de Cusco provincia.

Tabla 5

Significancia y correlación de la contrastación de hipótesis general y específicas.

	V2: Satisfacción del usuario	
	Significancia	Coef. de correlación
V1: Calidad de servicio	0,000	0,405
D1: Capacidad de respuesta	0,000	0,458
D2: Seguridad	0,000	0,431
D3: Empatía	0,000	0,444
D4: Elementos tangibles	0,000	0,399

Nota. Información obtenida del cuestionario de Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

DISCUSIÓN

A partir del objetivo general de la investigación, se descubrió que una amplia mayoría (84,7%) de la primera variable presentó un nivel adecuado, mientras que solamente un pequeño porcentaje (15,3%) demostró un nivel inadecuado. Estos resultados se explican debido al cumplimiento de los tiempos de atención establecidos en la Ley 30364, la cual indica que en casos severos obtenidos mediante la ficha de valoración de riesgo se debe brindar atención en un plazo máximo de 24 horas, en casos moderados la atención deberá ser en un máximo de 48 horas, y en casos leves el plazo establecido es de 72 horas. Es importante destacar que la atención brindada se extiende todos los días de la semana, las 24 horas del día y los 365 días del año incluyendo los días feriados. Por ende, la calidad de los servicios en las entidades públicas es uno de los componentes más importantes del bienestar social, el cual forma parte las estrategias gubernamentales y también dentro de la propia institución, donde es fundamental su evaluación constante y de acuerdo a su gestión, la implementación de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad y más aún si se vulneran sus derechos.

En cuanto a la segunda variable de investigación relacionada con satisfacción en la atención, la gran mayoría de los usuarios (84,7%) siente que el nivel es apropiado, mientras que solo un pequeño porcentaje (15,3%) lo considera inadecuado. Asimismo, se descubrió que existe una conexión significativa y moderada entre las dos variables de estudio hacia los usuarios del módulo especializado en violencia de Cusco. Este hecho se basa en el valor de Rho de Spearman de 0,405 y un p-valor menor a 0,05 al momento de evaluar las hipótesis planteadas. Dentro de este punto la necesidad de brindar los servicios de acuerdo con la normatividad nacional, además de las demandas de los ciudadanos, obliga a la creación de mecanismos para su evaluación continua en referencia a la satisfacción, que puedan ser utilizados para

controlar y mejorar su calidad y brindar a la sociedad información que permita evidenciar el cumplimiento de metas establecidas por la institución y también con la sociedad.

En tal sentido, es preciso indicar que los resultados son concordantes con lo precisado por Noriega (2020), quien evidencia que las citadas variables bajo un contexto similar presentan una correlación positiva alta, de similar, forma los resultados obtenidos por el autor Cusiquispe (2019) y Valdez (2018), quienes obtuvieron en sus respectivas investigaciones correlaciones positivas altas, en ese sentido es importante mejora constante de la calidad de servicio que se proporciona a los usuarios concordante con la normativa que reseña la Gestión de la Calidad de los servicios que se brinda las instituciones públicas y los poderes del estado. La relación de las variables es similar, pero en referencia a los datos descriptivos obtenidos, los porcentajes de una satisfacción inadecuada es más alta, a pesar de que las diferentes investigaciones se han realizado en órganos jurisdiccionales, pero por su especialidad tiene diferentes procedimientos en la atención (tiempo establecidos más largos) lo cual recae en una insatisfacción de los usuarios.

Al respecto, dichos resultados son divergentes con los obtenidos por Lañas (2020), puesto que obtiene niveles adecuados, asimismo presentan concordancia en relación a los resultados inferenciales a que obtuvieron una correlación significativa, denotando que, si se mejora la calidad en el servicio brindado, se incrementa la satisfacción de los usuarios en consecuencia (Rojas, 2015).

Por otro lado, los resultados obtenidos son concordantes con los postulados teóricos de Gronroos (1984) y Duan y Hill (1996), quienes denotan que la variable calidad de servicio antes ya descrita es el fruto de la evaluación entre lo que se espera de los servicios y la percepción de lo que se ha recibido y si este logra cumplir con sus expectativas respectivamente. Lo cual se traduce que la producción de alta calidad significa satisfacer plenamente las necesidades de la sociedad, es decir, producir productos y servicios de alta calidad. En base a la literatura revisada, se puede concluir que la calidad se lograra prosperar gracias al talento de una persona (empatía) y su calidad personal (capacidad de respuesta), lo cual convierte a la persona que brinda la atención un eje transversal para la satisfacción a la población y la generación de confianza o seguridad en el servicio que se brinda. Será el servidor público quien representará a toda la institución al momento de brindar el servicio y de ellos dependerá la adecuada o inadecuada satisfacción de la ciudadanía que en su momento requirió la atención.

CONCLUSIONES

La calidad del servicio como primera variable del estudio se relaciona de forma directa y moderada con la satisfacción de la atención a las personas atendidas en el módulo especializado en violencia familiar en la Cusco provincia en el cuarto trimestre del año 2020, evidenciando la prioridad de implementar constantemente acciones de mejora relacionadas con la primera dimensión que es la capacidad de respuesta y seguridad que brinda el órgano jurisdiccional especializado en violencia familiar lo cual generará una percepción adecuada sobre la satisfacción de los usuarios, especialmente en este contexto debido al COVID-19, cuando el último trimestre de 2020 no se atendió en su totalidad de manera presencial, un nuevo escenario que las organizaciones públicas de repente tienen que adaptarse para brindar un excelente servicio con las más alta calidad y a la vez proteger la salud de los servidores públicos.

La capacidad de respuesta evidencia una relación directa y moderada con la satisfacción que perciben en los usuarios después del servicio recibido en el módulo de violencia familiar en Cusco provincia en los 3 últimos meses del año 2020, lo que representa para los encuestados que participaron en la investigación, representa que el tiempo y la atención oportuna en que se da respuesta, lo cual implica el otorgamiento de las medidas de protección y la atención del equipo especializado genera en este

servicio una repercusión positiva en la capacidad de respuesta que proporciona el módulo con especialidad en materia de violencia familiar. Esta dimensión se encuentra a cargo expresamente de los servidores judiciales que brindan la atención a los justiciables, lo cual potencia la idea que es totalmente necesario capacitar al personal puesto que su experiencia, conocimientos, valores y habilidades cobran relevancia y se convierten en un eje central.

La seguridad se relaciona de forma directa y moderada con la segunda variable en la atención brindada a las personas que han requerido de la atención del módulo de familia con subespecialidad en violencia de Cusco provincia en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, evidenciando que concretar acciones de mejora en referencia a la credibilidad y confiabilidad con énfasis en la atención individual y personalizada de sus procesos fortalecerá la seguridad de los ciudadanos que están en un proceso de la materia ya descrita en la relación a la atención que brinda el módulo especializado en violencia.

La empatía se relaciona de forma directa y moderada con la segunda variable que reseña a la satisfacción de la atención a los usuarios que reciben el servicio en el módulo especializado de violencia de Cusco provincia de los últimos tres meses del año 2020, demostrando con ello que es relevante y necesario reforzar la atención personalizada y continuar mejorando el servicio hacia usuarios y continuar logrando su satisfacción para la mejora continua y generación de valor público del módulo.

Los elementos tangibles se relacionan de manera directa y baja con la segunda variable de la investigación sobre la atención a los usuarios del módulo especializado en materia de violencia familiar en la provincia de Cusco, evidenciando que es necesario mantener los cuidados sobre la infraestructura y mobiliario, englobando espacios importantes donde se desarrolla la interacción del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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
- Cea, M (2005). La senda tortuosa de la "calidad" de la encuesta. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (111),75-10. ISSN: 0210-5233. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99716079003>
- 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/article/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>
- Diario Gestión (2019) Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/#:~:text=Seg%C3%BAn%20JL%20Consultores%2C%20el%2071,valorado%20en%20un%20buen%20servicio.>
- Duan, C. y Hill, C. (1996) The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261–274. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.43.3.261>

- 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>.
- 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>
- 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>
- Loli, A., Del Carpio, J., Vergara A., Morales S., Flores D., & Lamas R. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Mano, H. y Oliver, R. (1993) Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-466. <http://dx.doi.org/10.1086/209361>
- 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>
- 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>
- Popper, K. (2008). La lógica de la investigación científica. Madrid: 2da Edición. ISBN: 978-84-309-4607-5 84-309-4607-1
- 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%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Reidl, L. (2012) Marco conceptual en el proceso de investigación. *Investigación educ. médica*, vol.1, n.3, pp.146-151. ISSN 2007-5057.
- Rojas, M. (2015) Manual de Redacción científica electrónico. 4ra ed. <http://mrojas.perulactea.com/2015/08/17/manual-de-redaccion-cientificaelectronico-4ta-edicion-2015/>
- 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-DEDERECHEO.pdf>
- 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