



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Satisfacción del usuario y calidad de atención del Equipo  
Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima,  
2022

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

**AUTOR:**

Díaz Sotil, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-5726-1717](https://orcid.org/0000-0002-5726-1717))

**ASESOR:**

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis ([orcid.org/0000-0001-8910-222X](https://orcid.org/0000-0001-8910-222X))

**CO-ASESORA:**

Dra. Romero Espinoza, Angie Luisa ([orcid.org/0000-0003-4718-1489](https://orcid.org/0000-0003-4718-1489))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme guardado y bendecido, a mi amada esposa Leidibell quien me motiva e inspira a seguir superándome, a mis hijos Daniel, Omar y Camila a quienes espero este trabajo les sirva de inspiración en sus vidas, a mis padres Edith y Carlos por haberme entregado parte de sus vidas y a mis hermanos Katty y Jorge que son el fruto de ese amor.

## **Agradecimiento**

A Dios por su fortaleza, a la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Norte por permitirme acceder a sus aulas y especializarme con conocimientos teóricos y prácticos que estoy seguro servirán a la institución donde laboro, a mi asesor de tesis el Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos por su exigencia y paciencia en el desarrollo de este proyecto, a la Mgtr. Rammarit Pérez por su tiempo y consejería.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Operacionalización de variables	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	18
Tabla 2. Medidas de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.	20
Tabla 3. Medidas de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta	22
Tabla 4. Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía	24
Tabla 5. Medidas de frecuencia de la variable Calidad de atención.	26
Tabla 6. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio percibido	28
Tabla 7. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio recibido.	30
Tabla 8. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre satisfacción al usuario y la calidad de atención	32
Tabla 9. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre elementos tangibles y la calidad de atención	33
Tabla 10. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre capacidad de respuesta y la calidad de atención	34
Tabla 11. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre empatía y la calidad de atención	35

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.	19
Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.	21
Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta.	24
Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía.	25
Figura 5. Medidas de frecuencia de la variable Calidad de atención.	26
Figura 6. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio percibido.	27
Figura 7. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio recibido.	31

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima. Este tipo de estudio se desarrolló bajo el enfoque metodológico cuantitativo; es básico o sustantivo, descriptiva y correlacional. Su diseño es no experimental de corte transversal. Conformada por una población de 250 personas, tomado como muestra 150 personas atendidas como usuarios por el Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia. Se consideró como muestreo no probabilístico de tipo intencional, y fueron considerados tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas de selección simple, dividido en dos partes, que representa cada variable y sus dimensiones; validado por los expertos. Se aplicó la validez, a través del modelo ítem total, y su confiabilidad determinada a través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es mayor a 0.80.

Los resultados demostraron una relación significativa al 95% de confianza, con una correlación positiva moderada, de ( $r = 0,539$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la satisfacción al usuario y la calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima. Semejante los resultados se obtuvieron con las variables y sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía con un nivel alto en relación a la calidad de atención por el Equipo Multidisciplinario de un Juzgado Especializado de Familia.

**Palabras clave:** satisfacción del usuario, calidad de atención, equipo multidisciplinario.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship that exists between user satisfaction and the quality of care of the Multidisciplinary Team in a Specialized Family Court in Lima. This type of study was developed under the quantitative methodological approach; It is basic or substantive, descriptive and correlational. Its design is non-experimental cross-sectional. Made up of a population of 250 people, taken as a sample 150 people served as users by the Multidisciplinary Team of a Specialized Family Court. It was considered as intentional non-probabilistic sampling, and they were considered taking into account the inclusion and exclusion criteria.

The research used the survey as a data collection technique, and as an instrument the questionnaire of closed questions of simple selection, divided into two parts, which represents each variable and its dimensions; validated by experts. Validity was applied through the total item model, and its reliability determined through Cronbach's Alpha statistician, whose record is greater than 0.80.

The results demonstrated a significant relationship at 95% confidence, with a moderate positive correlation of ( $r = 0.539$ ), therefore the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected, assuming that there is a significant relationship between user satisfaction and quality of care. of the multidisciplinary team in a specialized family court in Lima. Similar results were obtained with the variables and their dimensions: tangible elements, response capacity and empathy with a high level in relation to the quality of care by the Multidisciplinary Team of a Specialized Family Court.

**Keywords:** user satisfaction, quality of care, multidisciplinary team.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Ley Orgánica (1993) en el artículo 26; los juzgados especializados fueron creados para fortalecer todas las organizaciones de índole judicial, para la atención conflictiva de casos familiares; esto es según su función como juzgado que pertenece al poder judicial de Perú.

En continuidad al respecto de los juzgados especializados de familia, estos cuentan como órgano de auxilio judicial un Equipo Multidisciplinario que está compuesto por profesionales, como psicólogos, médicos, trabajador social y educador; con total disponibilidad para agilizar los requerimientos solicitados por los jueces de familia, y dar respuestas efectivas, acelerando procesos presentados ante el juzgado.

La pandemia del COVID 19 generó una cadena de paralización, así como suspensión de diversas acciones judiciales, dejando a un lado los casos familiares y solo atendiendo las puntuales y consideradas urgentes. A nivel internacional, indagándose con respecto a la atención de calidad y satisfacción del usuario al momento de recibir un servicio, existen investigaciones que han determinado según los resultados obtenidos, una satisfacción de usuario ante los servicios del sistema judicial por ejemplo de España, según Fariña et al. (2021) dependerán del buen trato, la cordialidad, la pronta gestión, empatía y diversos factores que garantizan que el usuario reciba oportunamente y con agrado una atención que desea obtener como buen servicio, por parte de los funcionarios públicos, aun cuando la mediación que le corresponde no sea de su total satisfacción, bien sea para mediación o si optan por los procesos judiciales.

A nivel nacional desde el campo de la salud, en su investigación, Paredes, (2020) explican que es sumamente significativo el valor del tiempo que le dan a la hora de recibir el servicio de salud. Tal acción si es afectada o no, puede determinar si existe o no una atención de calidad, por lo que las emociones intervienen y afectan el comportamiento del usuario. Por otra parte, es relevante la actitud y disposición del servidor público de salud ante las incomodidades o pasividad del usuario-paciente, facilitando las condiciones del servicio, o generando irritabilidad entre el servidor y el usuario.

Así mismo en Lima específicamente en juzgados de familia, ocurre situaciones parecidas, donde diversos factores intervienen en estas interacciones, desde los espacios físicos, los ambientes, todos ellos que se convierten en el primer contacto de los usuarios, las capacidades de respuesta que puedan tener los servidores públicos, si tuvieron empatía o no, además de conocerse el servicio que perciben con el que recibe el usuario.

Por lo que, fue necesario verificar ya que la mayoría de las organizaciones e instituciones vuelven a la “nueva normalidad” luego de la pandemia, si los usuarios atendidos por el Equipo Multidisciplinario (EM) recibieron una atención de calidad, por consiguiente, obtener una satisfacción del servicio, facilitando los regímenes de menores, información y orientación entre otros casos que presentaron ante el juzgado.

Por lo antes mencionado, surgió la siguiente interrogante como planteamiento general ¿cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario (SU) y calidad de atención (CA) del Equipo Multidisciplinario (EM) en un Juzgado Especializado de Familia de Lima?, así mismo, como problemas específicos fueron conocer ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima?, y, por último, ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la CA del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima?

Lo investigado se insertó en la línea “Reforma y modernización del estado”. Aunado a ello, se justifica la necesidad imperante de velar por la eficiencia y calidad de atención (CA) por parte del Equipo Multidisciplinario (EM) entre diversos beneficios, ya que la investigación contribuyó a agilizar los procesos judiciales, en sus dictámenes, actividad judicial, entre otros.

En cuanto a la fundamentación teórica, se justificó en la teoría del Desarrollo Organizacional que aporta el reconocimiento de la necesidad que existe en desarrollar procesos y planteamientos organizacionales dentro del EM en un juzgado especializado de familia en Lima . Así mismo, se sustentó en las relaciones humanas

y los factores o teoría Herzberg, conocidos como la motivación e higiene, donde más adelante se explica las razones por la que se fundamentó esta investigación.

En cuanto a la justificación práctica, se reconoce la relación que ha existido entre la satisfacción del usuario (SU) y la calidad de atención (CA) que todo órgano de gobierno, en particular del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima del Poder Judicial, puede lograr en sus usuarios ante los diversos casos de resolución de conflictos familiares que actualmente padece la sociedad.

Con base a la justificación metodológica, es de enfoque cuantitativo que permitió observar todo aquello que implica la situación que se evidenciaban, generando ideas que parten del acercamiento por parte del investigador, y constatar las relaciones existentes. Por otra parte, la entrevista y los cuestionarios son técnicas e instrumentos que permiten recoger la información a requerir para la investigación.

En cuanto al objetivo general del presente estudio, fue determinar la relación que existe entre la SU y CA del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima. Los objetivos derivados del general, es decir, los específicos fueron comprobar la relación existente entre los elementos tangibles y CA del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima, así mismo, comprobar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la CA del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima y por último, determinar la relación que existe entre la empatía y la CA del EM en un Juzgado Especializado de Familia de Lima.

La hipótesis general que se planteó para la investigación fue: existe relación entre la SU y CA del EM en un Juzgado Especializado de familia en Lima. Así también, como hipótesis específicas: Existe relación entre los elementos tangibles y la CA del EM juzgado especializado de familia de Lima. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la CA del EM en un juzgado especializado de familia de Lima. Existe relación entre la empatía y la CA del EM un juzgado especializado de familia de Lima.

## II.- MARCO TEÓRICO

Para adentrar a los estudios que con anterioridad han investigado al respecto de la SU y CA, se hace una mirada desde investigaciones en el contexto internacional, nacional y local, donde fue ejecutado la presente investigación.

En referencia del contexto nacional, se encuentra la investigación de Noriega, (2022) en su trabajo determinó la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo, en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote. Se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, descriptivo y de correlación, la técnica utilizada para recopilar información fue la encuesta y como instrumento ha sido el cuestionario a una muestra de 50 personas. Concluyendo que ha existido una correlación con gran significativo entre la variable de CA y SU. Por consiguiente, esta investigación permite observar que para que el usuario pueda considerar medianamente satisfacción, va a depender de la calidad y constante atención y respaldo que pueda brindar el poder judicial al juzgado laboral, y de seguro será retribuido con una CA a los usuarios.

Así también, se señaló el estudio de Peche (2022) determinó en su investigación dar a saber la relación o grado de asociación que existe entre las variables asesoría legal y SU; basado en una investigación de tipo descriptiva y ser correlacional, incluyendo el diseño no experimental, corte transversal, el cuestionario como técnica de recolección de datos, arrojando los resultados, que sí existe una reciprocidad entre la asesoría legal y SU, las expectativas, la percepción y la complacencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema. Por tanto, se reconoció la importancia de mantener en constante capacitación al personal, proporcionar las herramientas adecuadas y necesarias, que permitirá ofrecer el mejor de los servicios; garantizando la SU.

Del mismo modo, Tello (2021) quien sustentó su investigación al determinar el nivel de SU sobre la CA ofrecida a través de los enfermeros en un centro de salud, lima 2021. Esta investigación descriptiva y corte transversal, bajo un método aplicativo, y análisis de muestreo no probabilístico, con una muestra de 40 usuarios, concluyó que

los enfermeros brindaban una atención de calidad media, de satisfacción a las personas que hacen uso de su servicio. Evidenciando que es de suma relevancia considerar cuales son los niveles que satisfacen a los pacientes ante el servicio de salud. El presente desarrollo investigativo, correlaciona a la importancia que se debe asumir para conocer la atención que reciben los usuarios y saber si es recibida inmediata, con seguridad y con la continuidad que amerita.

Otra nacional fue la desarrollada por Carhuacho et al. (2021) con su investigación estableció fue determinar la calidad en la consulta externa de dos hospitales de nivel III ubicados en la ciudad de Lima, Perú. La investigación responde al paradigma positivista, desarrollado por el enfoque cuantitativo, descriptivo - analítico y método hipotético deductivo. A diario el promedio de estos hospitales atienden 5037 personas que representan la población universal, lo que generó una muestra de 418 que fueron entrevistados; Los resultados señalan que no hay calidad en el servicio en la consulta externa en los hospitales que fueron sometidos a estudio, concurren diferencias que podrían corresponder a invertir en elementos tangibles como equipos médicos, todo lo que corresponde a estructura interna y externa, así como capacitar al personal que asiste a los pacientes en el hospital I; demuestran según las estadísticas, diferencias que resultaron significativas. Es decir, se ha demostrado poca satisfacción en la atención por parte del personal de atención médica, a los pacientes recibidos con más significancia la poca satisfacción en elementos tangibles.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Matos, (2020) en su investigación, planteó analizar la relación que existe entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial, desarrollándolo como un estudio cuantitativo, de tipo aplicativo, de método observacional (no experimental), utilizando a través de la encuesta, la muestra de 200 usuarios, bajo el método probabilístico y con selección aleatoria. Pudo concluir que los usuarios de la especialidad civil consideran estar satisfechos con la atención recibida. Esta investigación demuestra que la SU solo se determina gracias al acercamiento y prioridad que se le dé a la voz de estos usuarios, determinado por instrumentos que validen las respuestas dadas luego de recibir atención.

En cuanto al ámbito internacional, en Ecuador, Noboa (2021) para su investigación se estableció verificar los factores que han influido en la percepción de la CA. de los servicios de salud que ofrece el área de emergencia de este hospital. Su metodología respondió al cuali-cuantitativo, utilizando la encuesta y cuestionario, con una población de 400 pero en una muestra de 200. Arrojó como resultado y concluyendo que toda institución o empresa siempre debe discurrir en lo que expone. Opina los usuarios y/o clientes, como divisan el servicio o producto ofrecido. Consideraron fiable, seguro, el servicio. Se relacionó esta investigación, a la relevancia que tiene hacer sentir a los usuarios con fiabilidad y confiabilidad, más si se trata de un contexto judicial, donde la vulnerabilidad está presente, y cada palabra, considerándose importante la empatía, y aún los elementos tangibles son determinantes para la resolución de conflictos, como lo fue para el Juzgado Especializado de Familia de Lima.

Por otro lado, en Ecuador se desarrolló por Arias (2019) una investigación que propone un plan que mejora la calidad de servicio y SU. del Gobierno Municipal de Sucumbíos, a través de la aplicación de las normas ISO 9001-2015, para la mejora en el área de Recursos Humanos. Respondiendo a un estudio cuantitativo, descriptiva, utilizando el cuestionario para la recolección de información. El estudio identificó que todo el personal de atención al usuario no brinda la satisfacción esperada, de hecho, presenta ciertos aspectos que al no ser abordados con eficiencia como lo son las empatías, los servicios tangibles, las aptitudes, precios, y demás evaluaciones garantes de una SU, puede catalogar el servicio con total ineficiencia. Tal investigación se relaciona, por la necesidad de conocerse la apreciación del usuario para su satisfacción y atención de calidad.

Así mismo, en Nicaragua, Castellón (2019) en su trabajo de investigación diseñó evaluar el grado de SU, sobre la CA en salud que es recibida como medicina interna, y de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Responde a un trabajo cuantitativo, bajo el tipo de investigación descriptivo, como también de corte transversal, a 550 usuarios, aplicándose la encuesta solo a 227 personas. Con una mayoría de mujeres encuestada, refleja el rango de confiabilidad, expectativas y percepción de la satisfacción del servicio en alto porcentaje. Determinando un nivel de satisfacción adecuado. La investigación se asemeja a el

deseo que, desde el Juzgado Especializado de familia, deben implementar nuevas herramientas que permita una SU, ya que, en este caso, también se relaciona a un gran número tanto de mujeres usuarios como hombres, recibidos por el EM.

Mientras que, en la misma República de Nicaragua, Peralta et al. (2017) establecieron en su investigación evaluar la SU de la Comunidad Las Pilas, con la atención que ofrece el personal de Salud del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe. II semestre 2016. La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y corte transversal. Encuestaron a 85 personas, que manifestaron con más de la mitad de porcentaje estar satisfechos con el servicio de salud que brindan el personal de enfermeros y los médicos. Considerando con influencia en esa satisfacción la estructura física del centro de salud. Por consiguiente, se considera importante que las estructuras, los ambientes de espacio del Poder judicial, específicamente el Juzgado Especializado de Familia, en el EM pueda poseer ambientes agradables para aportar buen desarrollo y confortabilidad a los usuarios a atender.

Por otro lado, se conoce que, en Chile, Marle et al. (2014) en su investigación establecieron identificar el grado de satisfacción de los usuarios que asisten presencialmente el Centro de Atención de Chile en la ciudad de Chillán. Orientado en la metodología cuantitativa, aplicando una encuesta, que arrojó ciertos grados de SU del Centro de Atención de la ciudad de Chillán, a su vez señalaron que existen mejoras que se desean recibir por parte del personal, para garantizar la atención de calidad. Se relacionó esta investigación a la constante necesidad de evaluar la atención a las personas atendidas, independientemente del sector o empresa, todos en sus diversos contextos requieren ser atendidos, pero a su vez el personal recibir la inducción, supervisión en apoyo y garante del buen servicio.

Seguidamente, la investigación se fundamentó en la teoría del Desarrollo Organizacional de Beckhard (citado en Guízar,2013) señala que toda organización necesita administrar desde la directiva, todos los procesos que se requieren implementar para para cumplirse con los objetivos propuestos y el planteamiento de las acciones a realizar la organización, para ser más efectivo y promover la salud organizacional dentro de la empresa, basándose en postulados de las ciencias del comportamiento.

Por otra parte, Likert también explica que la teoría del Desarrollo organizacional establece que la teoría ha ido trascendiendo por los resultados que ha generado, al dar relevancia las metas particulares de los trabajadores, y que puedan ir en un mismo sentir con los de la empresa u organización.

Así mismo, Warren considera una estrategia educativa el desarrollo de las organizaciones, ya que adentrarse a estos procesos genera transformaciones, cambios de paradigmas que se vienen aplicando dentro de una empresa, debido a los constantes cambios que la sociedad promueve, y la empresa no queda excepto de ella.

Por tal razón, esta teoría se aplicó para el reconocimiento de la necesidad que existe en desarrollar procesos y planteamientos organizacionales dentro del Poder Judicial como directiva, además de velar por las condiciones que se generan dentro de sus espacios laborales y lo referente a lo personal de los trabajadores, para que así los juzgados especializados puedan responder efectivamente a la satisfacción y atención de las personas que reciben el servicio.

Otra teoría que fundamentó la investigación es las Relaciones Humanas por Mayo (citado por Chiavenato, 2006) explica que el desarrollo laboral eficiente de un trabajador dependerá de las condiciones, contextos, ambientes que aporten positiva y significativamente al trabajador de manera personal y laboral.

De la misma forma, Roethlisberger y Dickson (citado por Chiavenato, 2006) señalan que todo lo que acontezca en el ser interior de cada persona, desde sus pensamientos, emociones, actitudes, percepciones, puede contribuir o entorpecer el trabajo dentro de la organización, y cómo esto es percibido por el resto de las personas. Lewin por su parte, dice que el comportamiento de una persona como respuestas de lo que observa de sus semejantes, los que componen el equipo organizacional, no hará fuera de ello, si no es aprobado por el resto, en la organización.

En conclusión, las relaciones humanas como teoría aportaron un grado de importancia en la investigación, ya que las buenas interrelaciones e interrelación, de los profesionales, trabajadores del EM dentro de sus espacios, dependerá que puedan ofrecer un servicio y una atención eficiente y satisfactoria para el usuario.

Para finalizar, también se basó la investigación en la Teoría de Herzberg o los dos factores, la motivación e higiene, (citado por Chiavenato 2006) sostiene que hay factores externos que son considerados por el trabajador, el higiene cuando se trata de todo elemento que se encuentra alrededor de la persona, que si bien no les motiva, pero si esos elementos están ausentes afectan significativamente, esto es como los pagos, la seguridad en medio de su labor, llamándose higiene porque son condiciones mínimas en su indispensabilidad.

El otro factor es el de motivación, la cual refiere en las actividades que acciona en su diario laboral, donde su ausencia no genera insatisfacción, pero el estar presente conlleva a la persona a sentirse plena, con una motivación interna de cumplir con las actividades asignadas. Es decir, que esta teoría es relevante al momento de entender los factores que pueden estar afectando a los profesionales que componen el EM del Juzgado Especializado de Familia, en el cumplimiento de sus funciones.

Para conceptualizar las variables de satisfacción del usuario, fue necesario conocer que es satisfacción, que según Zeithaml et al. (citado por Mora 2012) se considera como una respuesta donde se ve involucrado las emociones, la experiencia que haya tenido ante determinado producto o servicio, enfocándose en un aspecto determinado generado en un momento en específico, relacionada a la experiencia que el usuario tenga acumulada.

Para Suqillo (2017) señala que la SU es el nivel en la cual se complace, de acuerdo al ánimo que toda persona experimenta durante la atención que recibe, influyendo el trato, unísono con las expectativas que el usuario posee del servicio.

Por otro lado, Vavra (citado por Merino et al. 2016) explica que todo usuario que reciba algún servicio o producto, emitirá un juicio, un valor, según la experiencia que le genere el mismo. Así mismo, Atiaga (2020) define que todo usuario al recibir un servicio, y éste le produce placer, lo considera agradable al compararlo con otra experiencia igual o parecida; su memoria experimental jugará un importante papel, para emitir el juicio de usuario satisfecho.

De igual forma, el ciudadano es considerado bien atendido, siempre y cuando los servicios que reciba sean de calidad. Depende de esta atención, saber si existe una eficiente atención al ciudadano. (Guerrero 2022). Por otra parte, considera que, según

el trato la atención, la intervención, información y soluciones que ofrezca el EM especializado a las personas que reciben el servicio, dependerá el grado de satisfacción y resolución de los casos ante el juzgado de familia. Así mismo, la SU permitirá entender la comparación constante que puede emitir un usuario, con respecto a otro EM de un Juzgado Especializado en familia; debido a la experiencia que en su mayoría han sido con fallas, el usuario determinará considerar bueno o no el servicio prestado, comparando con otros profesionales atendidos.

En cuanto a las dimensiones al respecto de la variable SU, respecto a la dimensión Elementos Tangibles, según Kohama et al. (citado por Noriega 2020) son todos los elementos que se pueden palpar, que son de utilidad en la empresa, así como el personal y los ambientes físicos. Dicho por otro autor como, todos los elementos que componen la empresa y es percibida por el cliente, y manifiesta su percepción. Para Vela (citado por Troya 2019) los elementos tangibles también representan la primera impresión que toda persona asume desde el mismo momento que observa o se acerca a la empresa, espacios, estructura, equipos, y la apariencia del personal. Por tanto, conocer la valoración en elementos tangibles, permitió conocer la opinión de los usuarios al respecto de todos los espacios de atención por parte del juzgado de familia, además del equipo y lo que utilizan para facilitar las informaciones.

Por otra parte, la dimensión de capacidad de respuesta, se conceptualizó como aquella respuesta que se otorga con la rapidez que el cliente lo demanda. Kohama et al. (citado por Noriega 2020). Así también es definido según Tigani, la rapidez o demora que se da en respuesta al usuario, se dificultara otorgar un buen valor al servicio prestado (citado por Almerco 2017). Por consiguiente, se necesitó identificar la capacidad que posee el EM para dar una respuesta, y si es pronta o demorada ante el usuario.

Respecto a, la dimensión Empatía, se considera por Romero et al. (citado por Noriega 2020) que toda organización debe tener en cuenta que su personal debe hacer sentir al cliente que lo comprende y entiende. Así mismo, Pineda et al. (2013) se refiere la empatía a la capacidad de situarse en el lugar del otro, sintiendo lo que posiblemente el otro sentiría al respecto a una determinada situación, entendiendo sus emociones intervinientes. Por consiguiente, a lo expuesto de esta dimensión, fue necesario saber

si el usuario reconoce que el EM posee la capacidad de ser empático, y reconocer lo que él puede sentir en medio de los conflictos interno que padece.

Con relación a la segunda variable que refiere a CA, según Fernández (2015) se dice que está bajo la dependencia de lo que el cliente/usuario desea recibir, es decir, lo que espera, aun cuando lo que se ofrece sea distinto. Así mismo, Carbajo (2021) infiere a que la calidad contribuye a que exista un trabajo cooperativo entre el Estado y el ciudadano, el deber ser es ofrecerle un servicio con eficiencia, justicia y equidad. Teniendo también en cuenta según Gronroos (2007) una atención de calidad dependerá de lo que espera el usuario recibir y o agrado que generó lo ofrecido.

Por tanto, la CA permitió esclarecer que la CA para el usuario del juzgado familiar, va a depender de lo que éste espera y concibe que es lo mejor para él, y resolver a tiempo ideal lo que el EM debe ofrecer. De igual forma, aplicó en esta investigación ya que, en la atención de calidad que el Estado, en este caso, el Poder Judicial debe representar total calidad al usuario, como intermediario el EM.

Referente a la dimensión de servicio percibido de la variable CA, Bitner et al. (citado por Monroy 2015) lo define como el valor subjetivo que puede emitir un cliente ante la atención recibida, calificándolo como buena o mala. Inclusive el valor que determinará si el servicio es excelente o no, dependerá de la comparación que haga entre lo que espera y lo que recibirá. Parasuraman (citado por Palacios 2014). De tal manera que, se requería saber el nivel de expectativas que posee el usuario, al momento que emitió el valor de calidad recibida por parte del Equipo Multidisciplinario, al comparar.

Por lo que toca, Montecinos (citado por Rubio 2012) a la dimensión de servicio recibido, lo define como la atención recibida como servicio, que el cliente considera desde su perspectiva aceptable, y emite un valor sobre ello, a diferencia de la expectativa que pueda tener, va a prevalecer lo que en realidad ha recibido, y por ello puede hacer un juicio, una evaluación del servicio recibido. Por tal razón, fue necesario conocer la relación que existe entre la satisfacción y CA a través de lo que el usuario percibe, y lo que en sí ha estado recibiendo por parte del EM.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El trabajo de investigación pertenece al enfoque de tipo cuantitativo porque existió una secuencia para probar a través de procesos meticulosos, extraídos desde los objetivos y la hipótesis planteada (Rus 2021). Es básico o sustantivo ya que permitió dar respuestas a las problemáticas que susciten, a manera de lograr explicar una realidad, con soportes teóricos y con métodos científicos. (Sánchez 2016) Por otra parte, es descriptiva y correlacional, ya que permitió al investigador identificar qué es lo que sucedió y las razones por la que ocurrieron, en un espacio determinado o un grupo de personas, para así acertar a soluciones esperadas. (Arias, 2016).

##### **Diseño de investigación**

Su diseño responde al no experimental correspondiente a corte transversal, porque permitió al investigador realizar los estudios de manera que no pueda intervenir con los sujetos u objeto de estudio (Hernández et al. 2010), es decir, que el acercamiento que se tuvo con los usuarios, para conocer sus niveles de satisfacción y A.C. por parte del E.M., no hubo ningún tipo de alteración a la información que arrojó. Se desarrolló la investigación a través del método hipotético deductivo ya que, al cumplirse rigurosamente cada paso para el análisis y deducciones necesarias, permitió arrojar nuevos resultados, con conclusiones lo suficientemente válidas, ya que fueron verificadas con cautela por expertos (Ruiz, 2022).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable: Satisfacción del Usuario**

###### **Definición conceptual**

Todo usuario al recibir un servicio, y éste le produce placer, lo considera agradable al compararlo con otra experiencia igual o parecida; su memoria experimental jugará un importante papel, para emitir el juicio de usuario satisfecho (Atiaga, 2020)

### **Definición operacional**

La operacionalización de esta variable se midió a través de un cuestionario en base a sus 3 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, e indicadores correspondientes, con 18 ítems, a través de la escala de Likert de cinco (5) respuestas para elección, adaptado por el investigador.

### **Variable: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

Cuando se refiere a CA según Fernández, (2015) refiere que va a depender de lo que el cliente/usuario está esperando recibir, es decir, lo que desea, aun cuando lo que se ofrece sea distinto. Por otro lado, en contexto a la investigación, Carbajo (2021) señala que la calidad contribuye a que exista un trabajo cooperativo entre el Estado y el ciudadano, el deber ser es ofrecerle un servicio con eficiencia, justicia y equidad.

#### **Definición operacional**

La operacionalización de esta variable se midió a través de un cuestionario en base a sus 2 dimensiones: servicio percibido y servicio recibido, e indicadores correspondientes, con 15 ítems, a través de la escala de Likert de cinco (5) respuestas para elección, adaptado por el investigador.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es la agrupación de elementos, bien sea personas, objetos, con un número limitado o ilimitado, de rasgos parecidos, que aportan vital importancia dentro de la investigación. (Arias, 2016). El universo de personas o población finita de la investigación fue de 250 usuarios atendidos por el Equipo Multidisciplinario de un Juzgado Especializado de Familia.

#### **Muestra**

La población seleccionada, se reconoce como subconjunto, de la población general, que permite tener mayor acceso el investigador para su estudio, permitiendo

generalizar los resultados, con margen de error mínimo. (Arias, 2006) Para el presente estudio se utilizó una muestra de 150 usuarios durante los días establecidos por el investigador, del presente período 2022, atendidos por el EM.

### **Muestreo**

A la técnica o procedimiento que se aplicó para seleccionar la muestra, se le denomina muestreo según (Arias, 2006). Para el trabajo investigativo se consideró el muestreo no probabilístico de tipo intencional, y fueron considerados según criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión: Usuarios del Juzgado de Familia por casos de (Régimen de visitas, Tenencia y Divorcio). Ambos sexos. Período de atención 2022. Usuarios quienes aceptan el consentimiento informado, nivel educativo secundaria o superior.

Criterios de exclusión: Usuarios que no aceptan el consentimiento informado. Usuarios analfabetos, además de criterios propios del investigador por su cercanía a la población.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Este estudio utilizó la encuesta, ya que es un método que permite recolectar toda la información que se desea estudiar en la muestra seleccionada, de la población general. (Arias 2006)

### **Instrumento**

El instrumento ideal para la recolección fue el cuestionario de preguntas cerradas de selección simple, que según Tamayo (2006) permiten verificar el problema que se plantea, además de ofrecer herramientas o medio para obtener determinada información. Por otra parte, se ofrecieron diversas alternativas de respuesta, pero con una sola elección (Ver Anexo 3). El cuestionario a emplear, se dividió en dos partes, una consta de dieciocho (18) ítems y la segunda de quince (15) ítems, ambas con cinco respuestas alternativas de la escala de Likert como: (1), Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente en acuerdo.

## **Validez y Confiabilidad**

Para la validez del cuestionario utilizado, coincidieron con los objetivos que se plantean, además de dar respuesta a las interrogantes planteadas que se desearon conocer o medir. (Arias,2006). Esta validez se realizó a través de la valoración que emitieron unos expertos, al apreciar su aplicabilidad y la fiabilidad que posee dicho instrumento. (Hernández et al 2018). Se aplicó la validez, a través del modelo ítem total, la confiabilidad se determinó a través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es mayor a 0.80.

### **3.5 Procedimiento**

Los procedimientos para la recolección de los datos fueron: preparación y el validar de los instrumentos por parte de los expertos, coordinación con las autoridades del contexto investigativo para aplicar los instrumentos a la muestra de selección; de igual forma, fue aplicado el cuestionario informando a los participantes y con su aceptación se procedió a la recolección de los diversos datos. Por otro lado, se obtuvo una base de datos con las respuestas de los cuestionarios, además de realizarse el tratamiento estadístico de los datos utilizando el software SPSS-24 en relación a los objetivos e hipótesis de estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos que se obtienen a partir de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio, se someten a ser procesados a través del programa estadístico Excel y SPSS 24. La estadística descriptiva se utilizó para la presentación de los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos. Para determinar la distribución de los datos, se utilizó las pruebas no paramétricas. Así mismo se aplicó la estadística inferencial de correlación para determinar la prueba de hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

La obtención de datos fue mediante la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima, luego de verificar la validez y la confiabilidad de los instrumentos aplicados. Al obtener el consentimiento informado, se consideraron aspectos éticos y resguardo a la propia voluntad de los usuarios; además de ser con total confidencialidad todos los datos a

obtenerse, estableciendo los valores éticos propios del proceder investigativo y las reglas que son establecidas por la institución de los profesionales y de las educativas.

## IV.- RESULTADOS

### 4.1 Estudio descriptivo

#### 4.1.1 Variable Satisfacción del usuario.

**Tabla 1.**

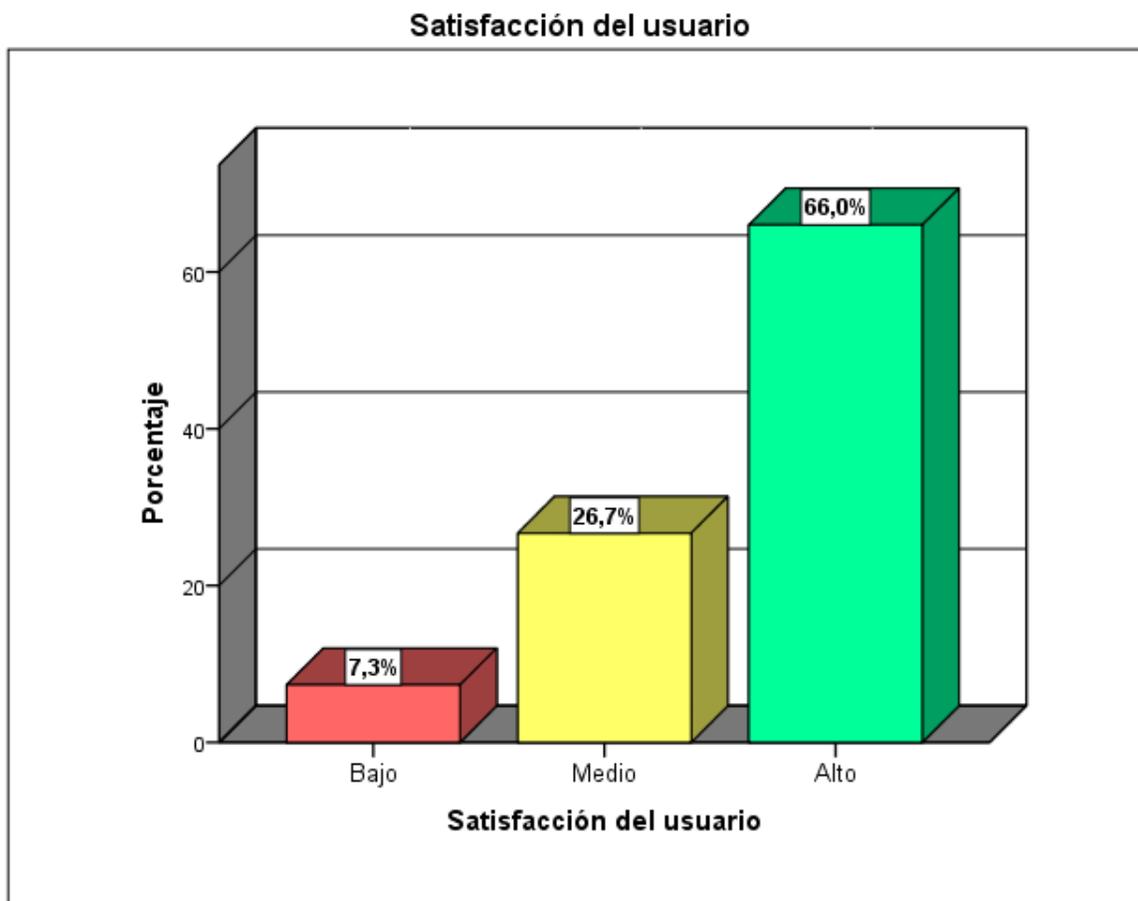
*Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	11	7,3
Medio	40	26,7
Alto	99	66,0
<b>Total</b>	150	100,0

Al observar la tabla 1 se determina que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 99 (66,0%) presentan un nivel *alto*, 40 (26,7%) están en el nivel *medio* y sólo 11 (7,3%) se encuentran en el nivel *bajo* con respecto a la variable Satisfacción de usuario al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 1.**

*Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.*



En la figura 1 se hace evidente la presencia predominante de usuarios en la muestra con nivel alto de satisfacción (66,0%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 2.**

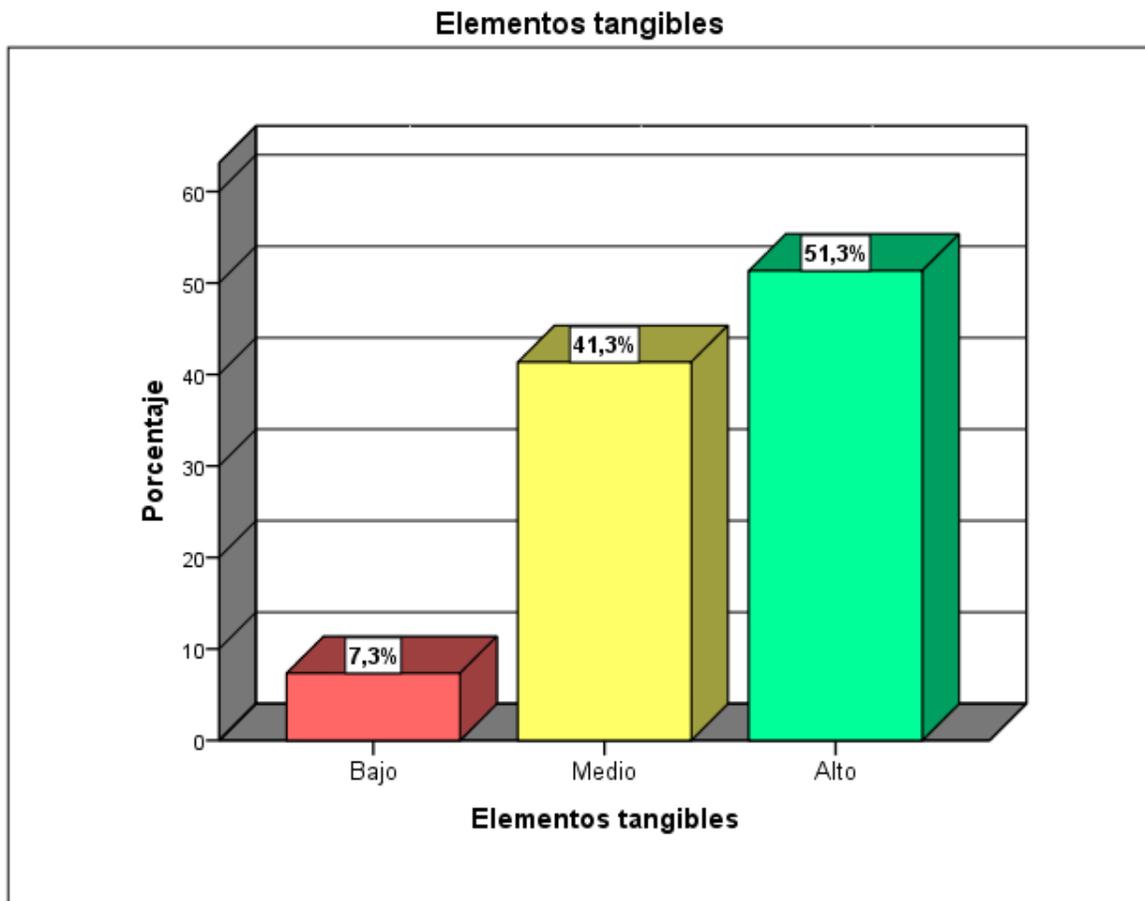
*Medidas de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	11	7,3
Medio	62	41,3
Alto	77	51,3
<b>Total</b>	150	100,0

En la tabla 2 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 77 (51,3%) presentan un nivel alto, 62 (41,3%) están en el nivel de *medio* y sólo 11 (7,3%) se encuentran en el nivel *bajo* con respecto a la dimensión de Elementos tangibles al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 2.**

*Medidas de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.*



En la figura 2 se hace evidente la presencia predominante de usuarios en la muestra con nivel alto respecto a los elementos tangibles de la satisfacción del usuario (51,3%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 3.**

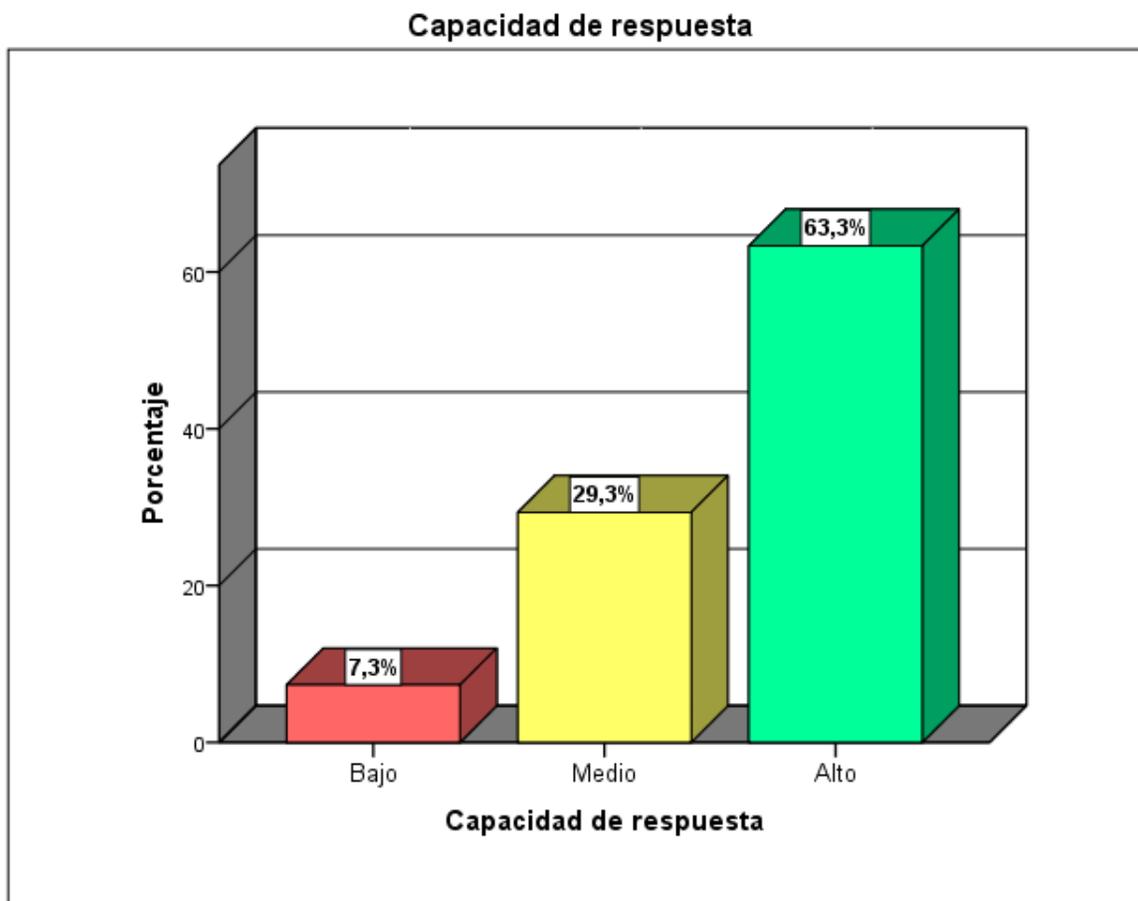
*Medidas de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	11	7,3
Medio	44	29,3
Alto	95	63,3
<b>Total</b>	150	100,0

Respecto a la tabla 3 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 95 (63,3%) presentan un nivel *alto*, 44 (29,3%) están en el nivel de *medio* y sólo 11 (7,3%) se encuentran en el nivel de *bajo* con respecto a la dimensión de Capacidad de respuesta al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 3.**

*Medidas de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta.*



En la figura 3 se hace evidente la frecuencia predominante de usuarios en la muestra con nivel alto respecto a la capacidad de respuesta de la S.U. (63,3%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 4.**

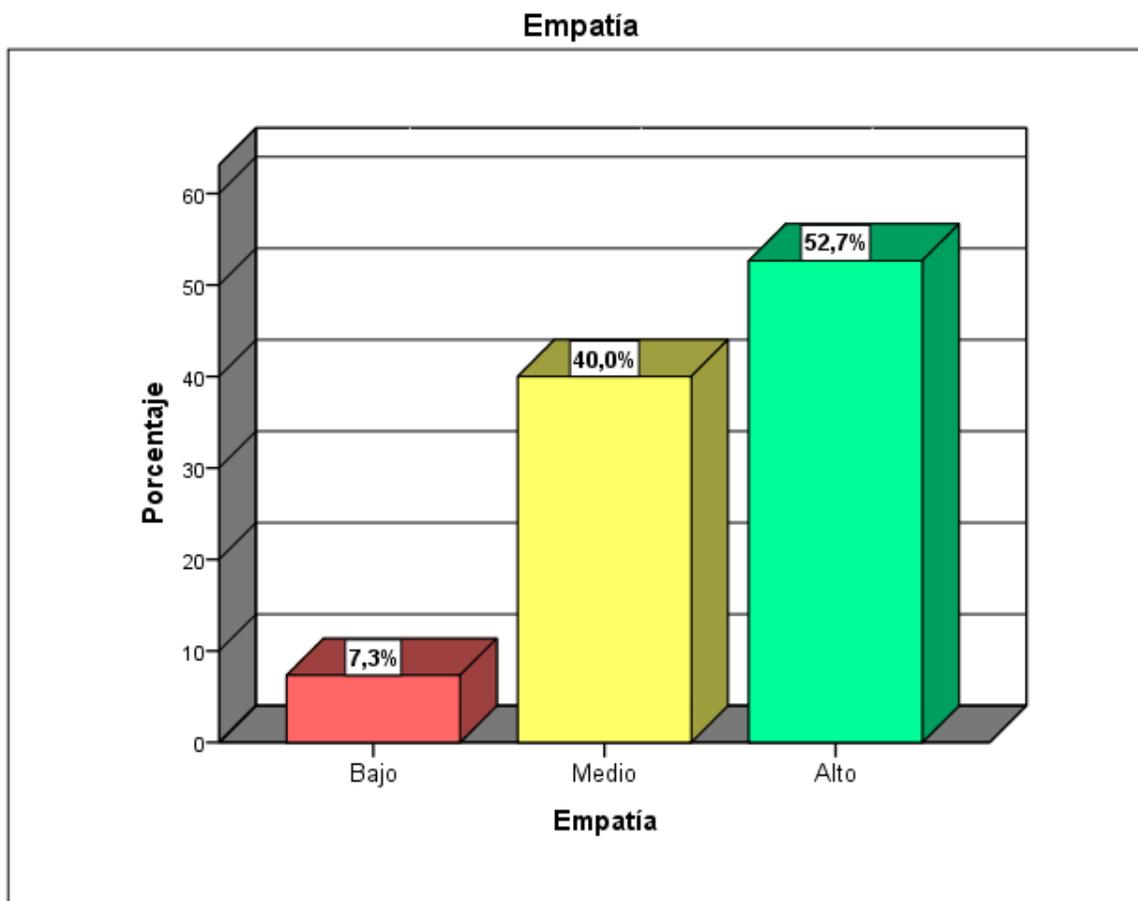
*Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	11	7,3
Medio	60	40,0
Alto	79	52,7
<b>Total</b>	150	100,0

Para la tabla 4 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 79 (52,7%) presentan un nivel *alto*, 60 (40,0%) están en el nivel de *medio* y sólo 11 (7,3%) se encuentran en el nivel *bajo* con respecto a la dimensión de Empatía al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 4.**

*Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía.*



En la figura 4 se evidencia la frecuencia predominante de usuarios en la muestra con nivel alto respecto a la empatía de la satisfacción del usuario (52,7%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 5.**

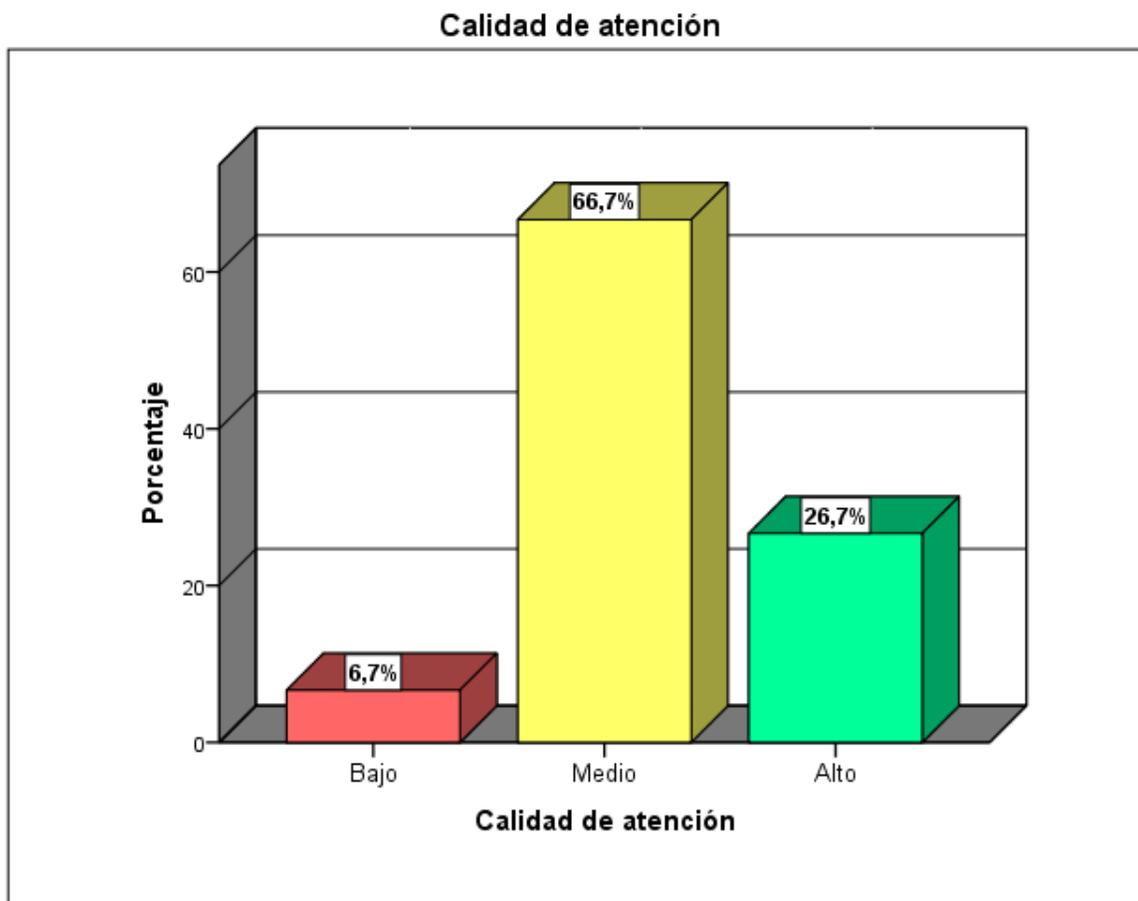
*Medidas de frecuencia de la variable Calidad de atención.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	10	6,7
Medio	100	66,7
Alto	40	26,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

Para la tabla 5 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 100 (66,7%) presentan un nivel *medio*, 40 (26,7%) están en el nivel de *alto* y sólo 10 (6,7%) se encuentran en el nivel *bajo* con respecto a la variable Calidad de atención al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 5.**

*Medidas de frecuencia de la variable Calidad de atención.*



En la figura 5 se evidencia la frecuencia predominante de usuarios en la muestra con nivel medio respecto a la calidad de atención (66,7%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 6.**

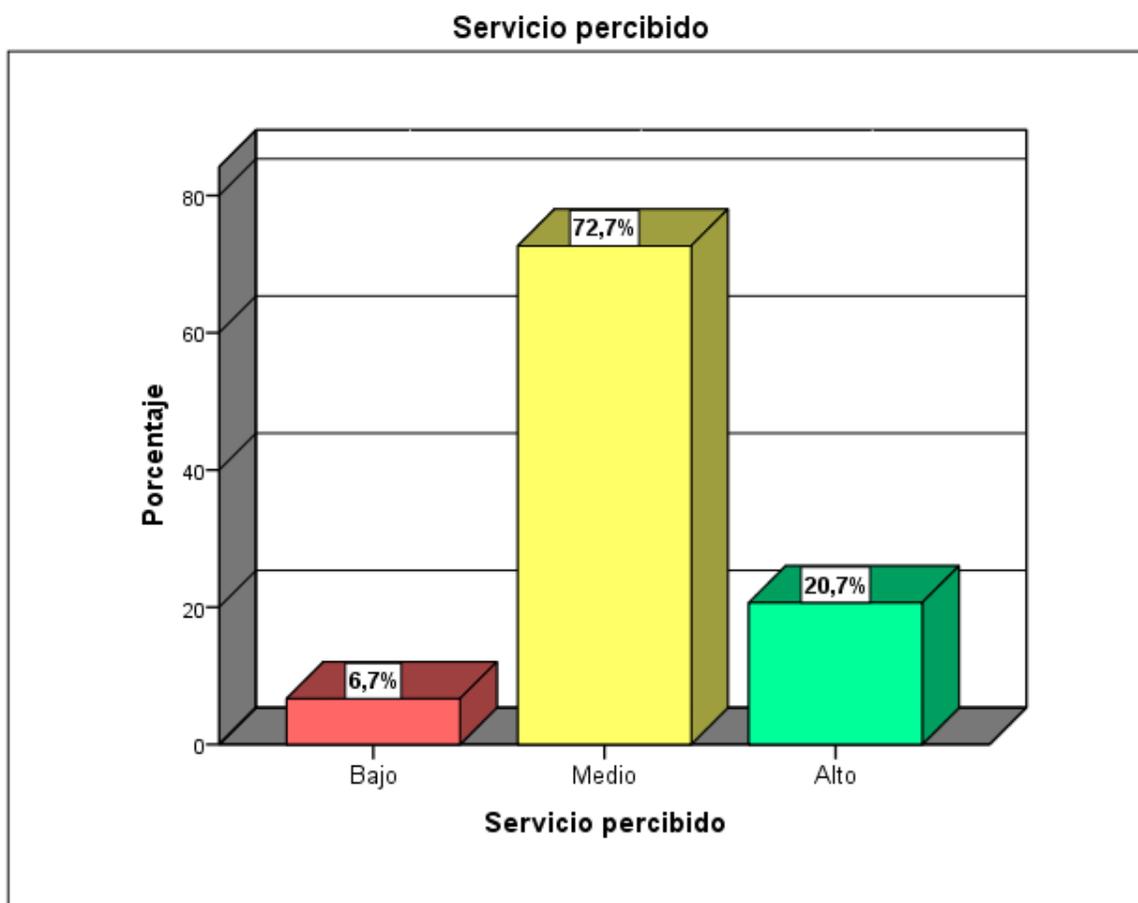
*Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio percibido.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	10	6,7
Medio	109	72,7
Alto	31	20,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 6 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 109 (72,7%) presentan un nivel *medio*, 31 (20,7%) están en el nivel de *alto* y sólo 10 (6,7%) se encuentran en el nivel de *bajo* con respecto a la dimensión Servicio percibido al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 6.**

*Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio percibido.*



En la figura 6 se evidencia la frecuencia predominante de usuarios en la muestra con nivel medio respecto al servicio percibido (72,7%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Tabla 7.**

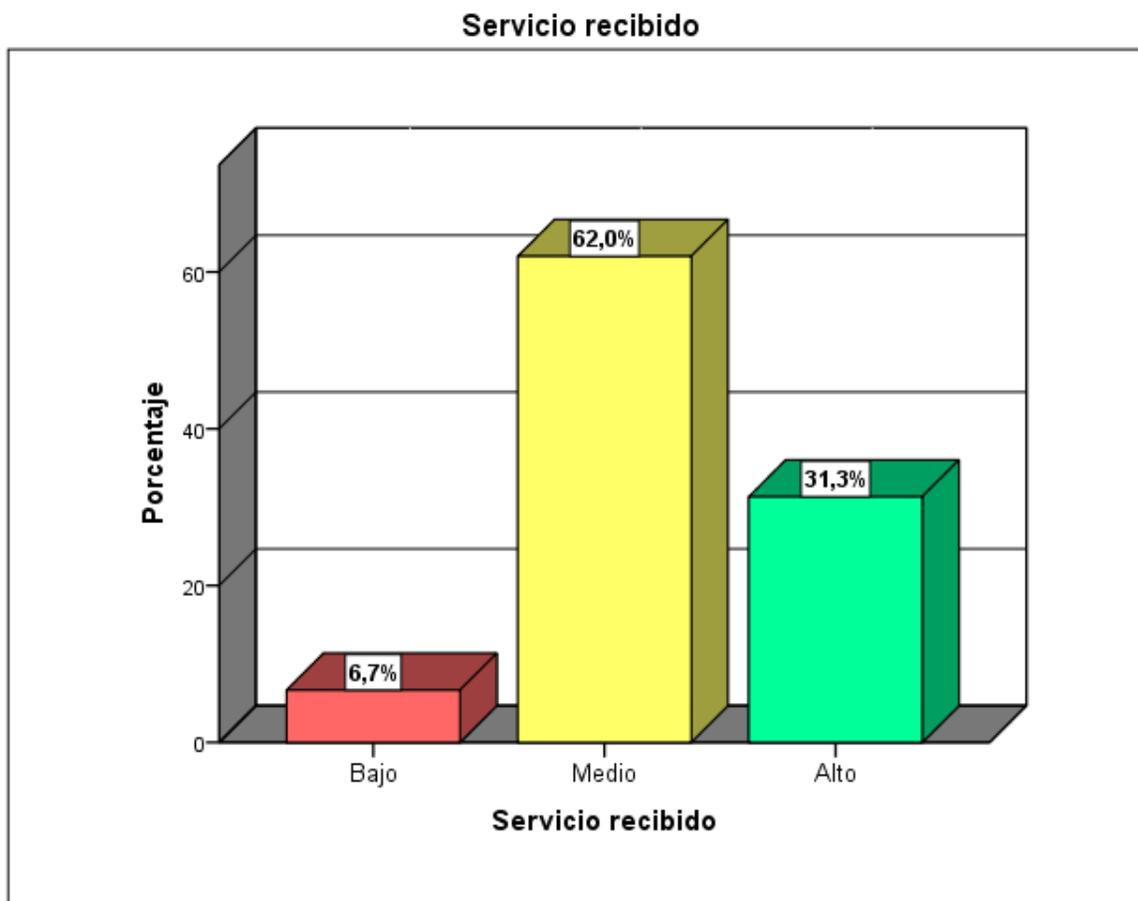
*Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio recibido.*

<b>Niveles de evaluación</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	10	6,7
Medio	93	62,0
Alto	47	31,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 7 se observa que, de los 150 usuarios pertenecientes a la muestra, 93 (62,0%) presentan un nivel *medio*, 47 (31,3%) están en el nivel de *alto* y sólo 10 (6,7%) se encuentran en el nivel *bajo* con respecto a la dimensión Servicio recibido al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

**Figura 7.**

*Medidas de frecuencia de la dimensión Servicio recibido.*



En la figura 7 se evidencia la frecuencia predominante de usuarios en la muestra con nivel medio respecto al servicio recibido (62,0%) al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general de la investigación

H<sub>g</sub>: Existe relación entre la satisfacción al usuario y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia en Lima.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción al usuario y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia en Lima.

Prueba de correlación: Rho Spearman

### Tabla 8.

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre satisfacción al usuario y la calidad de atención*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra los resultados de la prueba de Rho de Spearman, por lo que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0,539$ ) lo que revela una correlación positiva moderada, por otra parte, el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% de confianza y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la S. U. y la calidad de atención del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

### Hipótesis específica 1

H<sub>g</sub>: Existe relación entre elementos tangibles y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre elementos tangibles y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

Prueba de correlación: Rho Spearman

**Tabla 9.**

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre elementos tangibles y la calidad de atención*

			Calidad de atención	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba Rho de Spearman, refleja en los resultados que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0,316$ ) por tanto, muestra una correlación positiva débil, así mismo, el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% de confianza y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre elementos tangibles y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

## Hipótesis específica 2

H<sub>g</sub>: Existe relación entre capacidad de respuesta y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre capacidad de respuesta y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

Prueba de correlación: Rho Spearman

**Tabla 10.**

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre capacidad de respuesta y la calidad de atención*

			Calidad de atención	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba Rho de Spearman, refleja en los resultados que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0,556$ ) indicando una correlación positiva moderada, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% de confianza y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

### Hipótesis específica 3

H<sub>g</sub>: Existe relación entre empatía y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia en Lima.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre empatía y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia en Lima.

Prueba de correlación: Rho Spearman

#### Tabla 11.

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre empatía y la calidad de atención*

			Calidad de atención	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Empatía	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba Rho de Spearman, expresa en los resultados que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0,426$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% de confianza y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre empatía y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima.

## V. DISCUSIÓN

Para sintetizar los principales hallazgos, los resultados obtenidos se compararon con los antecedentes planteados en la investigación como referencia teórica y de base argumentativa de los objetivos trazados en la investigación. Este estudio asumió como objetivo determinar la relación que existe entre la SU y CA del EM en un Juzgado Especializado de familia de Lima, donde se establece un alcance de correlación positiva moderada entre las variables.

Este resultado es comparado con los resultados obtenidos por el investigador Noboa (2021) al observar los factores que influyen dentro de la percepción de la CA de los servicios de salud que brinda el área de atención de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas, de Chile, obteniendo como resultado un nivel alto de SU con relación a la dimensión de validez, por otro lado, dimensión de lealtad arrojó resultados bajos, considerado principalmente por la falta de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. De acuerdo con la variable de CA y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje sugiriendo aspectos que deben mejorar, considerado por el investigador en este estudio referido.

Al adentrar a esta investigación y analizarse tales resultados con los obtenidos en la investigación señala, cabe destacar que, al acercarse a esos usuarios, el investigador logró visualizar según los datos arrojados, que hay satisfacción, pero en el nivel medio, cosa que da a entender que existen rasgos que mejorar que implica el servicio de atención hacia los usuarios de salud ofrecidas en el hospital mencionado.

Aunado a ello, observando los resultados obtenidos por el investigador Matos, (2020) concluyó que hay una relación existente entre la calidad de servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial, asegurando a través de sus resultados, que los usuarios de la especialidad civil consideran sentirse satisfechos con la atención que reciben. Confirmando los resultados que se obtuvieron de la hipótesis general, ya que hay una relación entre ambas variables, correspondiente a esta investigación.

En otra instancia, los estudios de Arias (2019) al obtener la propuesta de un plan que mejora la calidad de servicio y SU del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, a través de la aplicación de las normas ISO 9001-2015, para el mejoramiento en el área de Recursos Humanos. Al desarrollarse la investigación, sus resultados determinaron que el personal de atención al usuario ofrece una atención poco agradable, relacionando las dimensiones respectivas de la variable SU con la CA que desean recibir. Quedando en evidencia que, al no existir relación entre ambas variables, arroja tales resultados de ineficiencia por parte del personal del GADMS.

Es decir, que el personal que compone recursos humanos de tal institución, requiere de capacitaciones, de inducciones con respecto a la CA, además de ciertos desarrollos de habilidades blandas y aun aspectos de elementos tangibles, para que su servicio se vea optimizado. Debilidad que, aunque no es del todo parecida a la investigación desarrollado por nuestro lado, si implica que es necesario considerar con relevancia aspectos que mejoren el trato del personal hacia los usuarios.

Por otra parte, Peche (2022) obtuvo como resultado en el estudio que desarrolló, determinó la relación que existe entre las variables asesoría legal y la SU, es decir, una correlación entre la asesoría legal y SU, las expectativas, la percepción y la complacencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema. Además de considerar de suma importancia la capacitación del personal, equipar con estrategias al equipo de profesionales para así ofrecer los mejores servicios, por consiguiente, SU.

Así mismo, para relacionar los resultados obtenidos de esta investigación con otro estudio, sería oportuno referir nuevamente Peralta et al. (2017) cuando evaluaron la SU de la Comunidad Las Pilas, con la atención brindada por parte del personal del Centro de Salud Altagracia, donde sus usuarios manifestaron con un alto porcentaje considerar satisfacción en cuanto a la estructura física del centro hospitalario. Expresando la relevancia que tiene los ambientes físicos, estructuras de espacio para la CA y satisfacción de los pacientes.

Por tanto, tales estudios mencionados con anterioridad, según sus resultados evidencian esa relación positiva entre la variable de SU y CA, con un nivel alto de

satisfacción del usuario al ser atendidos por el equipo multidisciplinario de un juzgado especializado de familia.

Continuando con los hallazgos del presente estudio, en cuanto a la variable SU, y sus dimensiones: elementos tangibles, así mismo, la capacidad de respuesta, y por último la empatía, en base a un muestreo de 150 personas atendidas, se obtuvieron como resultados, que 77 personas (51,3%) presentan un nivel alto, esto quiere decir que, con porcentaje significativo un grupo mayoritario consideró que el EM de un juzgado de familia, ha brindado algunos rasgos considerable para que el usuario, se sienta satisfecho, con relación a los elementos tangibles y su relación entre CA.

Con relación a la dimensión de capacidad de respuesta 95 personas (63,3%) presentan nivel *alto*; se está hablando que más de la mitad considera que el EM responde con rapidez, fluidez, atención dentro del promedio aceptable de lo que el usuario espera recibir, aunque tácitamente queda sobre entendido que al no ser un alcance del 100%, indica que existen ciertas debilidades que requieren mejorar para considerarse una capacidad de respuesta aceptable por parte de los usuarios al momento de presentar los requerimientos ante el EM.

Así mismo la dimensión empatía, arrojó que 79 personas (52,7%) presentan un nivel *alto*, entendiéndose que los usuarios han considerado que el personal muestra receptividad, amabilidad, comprensión, sensibilidad ante las diversas actitudes, que muchos de los usuarios presentan cuando son sometidos a resoluciones de conflictos, cuando exponen los motivos por lo que están haciendo requerimientos ante el juzgado; pero al ser solo 79 personas, hay un lenguaje claro, que el equipo de trabajadores públicos no son del todos empáticos según la percepción de 71 personas que se muestran no estar en total de acuerdo ante la premisa de una relación existente entre empatía y la CA.

Ante estos resultados existen estudios como el de Noriega, (2022) con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de los servicios. y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo, en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, se verificó la existencia de una relación significativa entre la variable calidad de servicio y de SU que se encontraban en trámites de procesos en marco judicial. En referencia a la dimensión elementos tangibles arrojó como resultado

que el 24 % de los usuarios califican los elementos tangibles como muy bueno (alto), el 44% lo considera como bueno (medio) y solo el 32%, refiere que este es regular (bajo). Donde el predominante es el grupo de usuarios que considera bueno, es decir, media satisfacción ante la dimensión de elementos tangibles; refiriendo la necesidad imperante de mejorar las asistencias del juzgado laboral a los usuarios externos.

Aun cuando concluyeron que los usuarios sintieron mayor satisfacción, al ser la dimensión de calidad de servicio mayor; en otro aspecto se diferencia con el estudio presente, es que como antes se describió, solo 77 personas de una muestra de 150, consideraron relación de nivel alto, los elementos tangibles, y al comparar este porcentaje con los resultados del resto de las dimensiones, se convierte la dimensión de elementos tangibles, uno de los servicios con menor receptividad o satisfacción por parte de los usuarios, es decir, que consideran que existen espacios, estructuras, ambientes que poseen ciertas limitaciones o no son óptimos, considerándose que debe mejorar, reacondicionar, optimizar, para ofrecer CA y SU.

En cuanto a los resultados obtenidos según la variable CA, en relación a sus dimensiones servicio percibido y servicio recibido, arrojó que 109 personas, es decir, (72,7%) presentan un nivel *medio*, con respecto a la dimensión Servicio percibido al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia, revelando que el tiempo que se estima, las soluciones que se esperan, y la creencia de un personal altamente calificado, consideran que se debe mejorar, según lo que pueden apreciar, visualizado por su contacto con el equipo al ser atendidos y que comparan con otros equipos o juzgados que hayan interactuado con anterioridad.

En cuanto a la dimensión Servicio recibido, 93 personas (62,0%) presentan un nivel *medio*, al ser atendidos por el EM de un Juzgado Especializado de Familia. Es decir, que se repite lo que se observa con el percibido, no del todo consideran de alta CA, revelando considerarse optimizar los servicios que reciben las personas.

Tales hallazgos también argumentan la razón de la teoría del Desarrollo Organizacional, donde el servicio que perciben y recibe todo usuario, no solo dependerá de la atención por parte del EM ya que estos, se rigen por las orientaciones y lineamientos que la directiva pueda planificar, por lo que deben ofrecer al personal todas las herramientas que necesita el equipo para que su funcionamiento sea

eficiente, eficaz, y así garantizar que el servicio que perciben y reciben los usuarios sea acorde a lo que debe ser para haber satisfacción y CA.

En cuanto a la teoría de las relaciones humanas, y su relación a los resultados y hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación, parte de la eficiencia que pueda tener el EM ante la atención dada a los usuarios, dependerá de los espacios, contextos, y diversos ambientes que rodea al trabajador público, que influya de manera positiva, agradable, significativa desde lo personal como en sus espacios laborales, ya que su actuación, decisiones, desenvolvimiento ante los diversos requerimientos presentados ante el equipo, se verá afectado de manera positiva o negativa, y es entonces donde al saberse la influencia de estos aspectos, que tiene en el servidor, es necesario considerarlo de relevancia las buenas prácticas entre las relaciones inter e intra personales del personal de servidores públicos del EM de un juzgado especializado de familia de lima.

Así mismo, cabe señalar que investigaciones como el de Castellón (2019) que evaluó el grado de SU, sobre la CA en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019, obteniendo como resultado que El 54,6% fueron femeninas, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el máximo porcentaje de satisfacción en expectativas, para empatía 95,0% y en percepción fue confiabilidad con 89,49%, capacidad de respuesta, con un porcentaje menor en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. El margen más alejado de 0 fue capacidad de respuesta - 0,75 puntos, su índice de calidad de servicio fue de -0,46. Concluyó que el sexo de predominaba fue el de las femeninas, edad de más porcentaje 50-59 años, para expectativas, el mayor porcentaje fue bienes tangibles, y menor, capacidad de respuesta. Para percepción, el porcentaje mayor fue empatía; índice de calidad menor a uno, considerando satisfactorio el servicio recibido.

Es decir que, en cuanto al servicio recibido, un 83,5 % señala satisfacción, sin embargo, los usuarios indicaron que esperaban un nivel de atención superior al que le fue señalado, siendo menor el servicio percibido, a pesar de mantener el grado de satisfacción alto, por la atención que se les fue brindada. Por tanto, al comparar estos hallazgos con los resultados planteados en el presente estudio, se observó que ambas dimensiones sus frecuencias más altas es el nivel medio, considerándose que ciertos

aspectos como el tiempo estimado, las soluciones que brindan, el personal capacitado, además de los conocimientos, juntos y en óptima disposición, asegurarían la existencia de un servicio de CA, por consiguiente, un usuario satisfecho.

Por otro lado, es prescindible discutir algunos aspectos de gran relevancia respecto a la metodología que se utilizó en la presente investigación. En primer lugar, el diseño implementado indica que el investigador no podía hacer intervención en como se daban los hechos, o percepciones de los usuarios que eran atendidos; debido a esta no intervención, no se obtuvo tal cual la opinión de estas personas, por lo tanto, no se sabe con exactitud como se pudiese sentir o pensar los encuestados al respecto de cada ítem.

Además, el método aplicado, aun cuando permite cercanía con el encuestado, ese contacto directo no se pudo lograr, solo se limitó a las respuestas generadas en una encuesta estructurada, además de ser digital, por lo tanto, no propició la apertura de cada usuario para exponer con más especificidad su opinión. Sin embargo, debido a la metodología aplicada, abre un panorama de las posibles fallas o avances que se han logrado por parte del EM de un juzgado especializado de familia, ante su atención, que a mayores rasgos se han considerado de calidad y satisfacción según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Aunado a ello, suscitaron algunos limitantes que puede considerarse que dificultó en un grado el análisis y la interpretación de los resultados generados, ya que debido a la pandemia que surgió a nivel mundial, el COVID19, apenas en este año se ha venido dando aperturas a los espacios, a las asistencias presenciales, pero está existiendo un fenómeno que, ya los usuarios se acostumbraron a presentar sus requerimientos vía online, por lo que el acto presencial bajó significativamente, y ha costado volver el hábito de presentarse en los espacios del juzgado especializado de familia en Lima. Esto se podría considerar que fue limitante para este estudio y para otros posibles que deseen verificar la existencia de satisfacción de usuario y calidad de atención, que en el contexto científico social es sumamente relevante que investigadores incursionen en este ámbito, ya que la buena atención y el servicio de calidad genera un avance en el cumplimiento del derecho que todo ciudadano posee ante los servicios que los entes públicos deben garantizar a la población.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó la relación significativa existente entre las variables SU y la CA, gracias a la prueba de Rho de Spearman, arrojando un valor del coeficiente de correlación de ( $r = 0,539$ ) por tanto, refleja una correlación positiva considerada moderada. Esto demuestra que, al ofrecerse calidad en la atención por parte del equipo multidisciplinario, mayor será el grado de SU.
- Segunda:** Con respecto al primer objetivo, se comprobó las relaciones existentes entre elementos tangibles y la CA del EM en un juzgado especializado de familia en Lima, reflejando un coeficiente de correlación de ( $r = 0,316$ ) por tanto, la relación es significativa al 95% de confianza. Lo que concluye que, de 77 (51,3%) personas de 150 como muestra, perciben los elementos tangibles con un nivel alto con relación a la CA por parte del EM.
- Tercera:** En cuanto al segundo objetivo, se comprobó la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la CA del EM en un juzgado especializado de familia de Lima, con un valor del coeficiente de correlación de ( $r = 0,556$ ) resultando una correlación además de ser positiva moderada, por ende, se asume que sí hay una relación entre la dimensión de capacidad de respuesta con la variable de CA, además considerarse en un nivel alto al ser 95 (63,3%) usuarios que respondieron positivamente.
- Cuarta:** Acerca al último objetivo se determinó la relación que existe entre la empatía y la CA del EM en un juzgado especializado de familia de Lima, arrojando como resultados de lo aplicado por la prueba de Rho de Spearman, arrojó un valor del coeficiente de correlación de ( $r = 0,426$ ), indica una correlación positiva moderada, además de ello, se demuestra que con 79 (52,7%) de las personas entrevistadas, presentan nivel *alto*, con referencia a la empatía de la S.U. al ser atendidos por el EM.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al EM que dirija con la coordinación de infraestructura que pertenece a la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Lima, inspeccionar los espacios físicos, oficinas, edificio, que requieran mejorar, generar privacidad, confort, ambientes cálidos, dotación de mobiliario y así optimizar el servicio de atención calidad.
- Segunda:** Evaluar la necesidad de incrementar el número de trabajadores públicos que componen el EM, ya que la cantidad de requerimientos es mayor, y no son proporcionales al número de personal que componen al equipo actualmente. Con el objetivo de aumentar la eficiencia en la capacidad de respuesta, y así el servicio de CA aumenta, y por ende satisfacción por parte de las personas que lo reciben.
- Tercera:** Programar y ejecutar ciclos de capacitaciones en habilidades blandas, talleres de inteligencia emocional, desarrollo de relaciones inter e intra personales, para todo el personal que compone el EM de un Juzgado Especializado de Familia, y así los servidores públicos, puedan reforzar la sensibilidad, la empatía y buenas prácticas, garantizando un servicio de CA.
- Cuarta:** Incentivarse a dar continuidad a este tipo de investigaciones que promuevan a la SU y CA del EM de un Juzgado Especializado de Familia, ya que se entiende que no paran los casos por atender ante este equipo y por ende suscitarán múltiples necesidades en estos tipos de servicios, en la búsqueda de cubrir a mayor nivel la SU.

## REFERENCIAS

- Acosta R, Rodríguez, M. García, L.; Torpoco, E., Saldaña, L. Chafloque, Ch.; Revista de Investigación científica y Tecnológica ISSN-e 2709-2275, Vol. 2, N°. Extra 2, 2021 (Ejemplar dedicado a: LLAMKASUN (JUNIO) - EDICIÓN ESPECIAL), págs. 126-140
- Arias, F. (2006) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 5ª Edición editorial. Episteme, C. A
- Arias, E. (2019). Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. Quito
- Atiaga, Alex P. (2020) Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Bella, C. Rojas. Revista Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar.<file:///C:/Users/pc/Downloads/2091-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8246-1-10-20220425.pdf>
- Balmori, G.; Flores, J. (2014) Evaluation model for internal service quality - México (ISSN 2007-1191). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/12603/1/11.22%20Art2%20pp%20191%20-%20213.pdf>
- Carbajo, J. (2021) Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paiján, 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55499/Carbajo\\_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55499/Carbajo_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carhuancho, I; Nolazco, L; Guerrero M; y Silva D. (2021) Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia, 26 (Número Especial 5)

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzGrbHtSNckpnhvrDXGLRFPFbzsw?projector=1&messagePartId=0.1>

Castellón, R (2019) Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de managua nicaragua, junio 2019. Centro de investigaciones y estudios de la salud. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A de C. V

Congreso Nacional. (1985) Ley Orgánica del Poder Judicial. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/12401364ED47E583052586DB00186DE2/\\$FILE/TUO-LOPJ.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/12401364ED47E583052586DB00186DE2/$FILE/TUO-LOPJ.pdf)

Fariña, F. y Otero, B. (2021). La satisfacción de las personas mediadas con el procedimiento de mediación intrajudicial. Revista de Mediación, 14 (2), e5

Fernández, E. (2015) Calidad en atención a usuarios de la administración pública.

Guerrero, V. (2022) Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019. Perú. Universidad Nacional de Cajamarca

Guízar, R. (2013) Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones. Cuarta edición México. Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A de C. V

Gálvez, F. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Superior de las Contrataciones del Estado, Lima. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18233>

Huayanca, A. Botello R., Arevalo M. Suarez, W. (2018) Satisfacción del usuario en sedes Judiciales de la corte superior de Justicia de ICA, 2018. Universidad Privada de Ica. Ica, Perú.

Hernández, Fernández, Baptista (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C. V

Ludeña (2022) Diferencia entre muestra y población. Disponible en:  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>

Loggiodice, Z. (2010) La Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo.

López, D, C. (2018) Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Marle, V.; Muñoz, L.; Navarrete, P. (2014) Determinar el grado de satisfacción de los usuarios presenciales en el Centro de Atención de ChileAtiende en la ciudad de Chillán. Universidad Bio-Bio, Chillan, Chile.  
<file:///C:/Users/pc/Downloads/Mu%C3%B1oz%20Lara,%20Valeska%20Marlen.pdf>

Matos, M. (2020). La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Merino, A; Sáenz, E; Silva, M. (2006) La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 201. Lima, Perú

Noboa, C. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Ecuador, Esmeraldas.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6046/T061\\_47681674\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6046/T061_47681674_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Noriega, V. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020 Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1  
<file:///C:/Users/pc/Downloads/1.+Paredes+Larios,+Claudia.pdf>
- Peche J, Carlos, A. (2022) Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021. Universidad Cesar Vallejo, Perú  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86658/Peche\\_JCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86658/Peche_JCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peralta, L; Morales O.; Dávila, A. (2017) Satisfacción de los usuarios de la Comunidad Las Pilas con la atención recibida por parte del personal de Salud del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe. Il semestre 2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Palacios, I.; Alonso, Ro.; Cal. M.; (2022) Diccionario electrónico de enseñanza y aprendizaje de lenguas. ISBN 978-84-09-10971-5. Disponible en: <https://www.dicenlen.eu/es>
- Peña, R. (2013) Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- Quijano V. (2003). Calidad en el servicio al cliente. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/>
- Rus, Enrique (2021) Investigación cuantitativa. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Ruíz, J. (2022) Glosario de términos de uso frecuente en la investigación Universidad de Colima.
- Rodríguez, F. (2015) Tipos y niveles de investigación científica. Disponible en: <https://es.slideshare.net/AdelinaVega/tipos-y-nivelesdeinvestigacioncientifica>

Robles, G.; Rojas, M. (2015) La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Revista Nebrija

Rojas, B. (2022) Gestión de seguridad psicológica en los servidores públicos de salud en el contexto de pandemia de la covid 19. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2091#:~:text=Se%20obtuvo%20como%20conclusi%C3%B3n%20que,conllev%C3%A1ndoles%20a%20afrontar%20desajustes%20emocionales>

Sánchez, H. (2016) Tipos y Métodos de investigación. Universidad Ricardo Palma.

Salvo, D., Román, C., B. (2018) Satisfacción del paciente ante la realización de una SEMERGEN. 2019;45(4):239-250 Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.semerng.2018.08.007>

Sihuin, T., Gómez, Q., O.E. y Ibáñez-Quispe, V. (2015) Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurimac, Peru.

Suquillo M. (2017). Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis para optar el título de odontólogo. Universidad Central del Ecuador. Quito.

Tam J., Vera G., Oliveros R. Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Pensamiento y Acción.

Tamayo, M., (2007). El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. (4º Edición). Editorial Limusa. México

Titoria, R., Upadhyay, Chaturved0, M. (2020). Quality of routine immunization service: Perception of clients. Indian journal of public health, 64(1), 44–49. [https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH\\_92\\_19](https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH_92_19)

Tello W. (2021) Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Troya, D. (2019) Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la ferretería Acero Comercial S.R.L, Tarapato,2019. Perú

Varela, V.; Román, M., Mora, A. (2015). Diversitas: Perspectivas en Psicología, 11(1),99-111. [fecha de Consulta 28 de septiembre de 2022]. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67943296007>

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Variable Satisfacción del Usuario	<p>-Elementos tangibles: Según Kohama (citado por Noriega, 2020) Son todos los elementos que se pueden palpar, que son de utilidad en la empresa, así como el personal y los ambientes físicos.</p> <p>-Capacidad de respuesta Almerco (2017) Según la rapidez o demora que se da en respuesta al usuario, se dificultara otorgar un buen valor al servicio prestado.</p> <p>-Empatía Pineda, (2013) Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, entendiendo sus emociones intervinientes.</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b> El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque existe una secuencia para probar a través de procesos meticolosos, extraídos desde los objetivos y la hipótesis planteadas (Rus 2021). Es básico o sustantivo ya que permite dar respuestas a las problemáticas que susciten, a manera de lograr explicar una realidad, con soportes teóricos y con métodos científicos. (Sánchez 2016) Por otra parte, es descriptiva y correlacional, ya que permitió al investigador identificar qué es lo que sucedió y las razones por la que ocurrieron, en un espacio determinado o un grupo de personas, para así acertar a soluciones esperadas. (Arias, 2016).</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Su diseño es no experimental o corte transversal, porque permite al investigador realizar los estudios de manera que no pueda intervenir con los sujetos u objeto de estudio (Hernández et al. 2010), es decir, que el acercamiento que se tendría con los usuarios, para conocer sus niveles de satisfacción y atención de calidad por parte del Equipo Multidisciplinario, no hubo ningún tipo de alteración a la información que arrojó. Se desarrolló la investigación a través del método hipotético deductivo ya que, al cumplirse rigurosamente cada paso para el análisis y deducciones necesarias, permitió arrojar nuevos resultados, con conclusiones lo suficientemente válidas, ya que fueron verificadas con cautela por expertos (Ruiz, 2022)</p> <p><b>Variable 1:</b> Satisfacción del usuario <b>Variable 2:</b> Calidad de atención <b>Población</b></p>
¿Cuál será el grado de satisfacción del usuario y atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia en Lima?	Determinar el grado de satisfacción al usuario y calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima.	Existe relación entre la satisfacción al usuario y calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima?	Comprobar la relación que existe entre los elementos tangibles y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima	Existe relación entre los elementos tangibles y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima			
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima?.	Comprobar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima			

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima</p>	<p>Existe relación entre la empatía y la calidad de atención del equipo multidisciplinario en un juzgado especializado de familia de Lima</p>	<p>Variable: Atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado de Familia de Lima</p>	<p>-Servicio Percibido Monroy (2015) Es el valor subjetivo que puede emitir un cliente ante la atención recibida, calificándolo como buena o mala.</p> <p>-Servicio Recibido Rubio (2012) Es la atención recibida como servicio, que el cliente considera desde su perspectiva aceptable, y emite un valor sobre ello.</p>	<p>El universo de personas o población finita de la investigación fue de 248 usuarios atendidos por el Equipo Multidisciplinario de un Juzgado Especializado de Familia.</p> <p><b>Muestra</b> Para el presente estudio se utilizará una muestra de 25 usuarios que transitaran durante los días establecidos por el investigador, del presente período 2022, atendidos por el Equipo Multidisciplinario.</p> <p><b>Muestreo</b> Para la investigación se considerará el muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que su probabilidad se desconoce y además la elección será según edades y sexo con base de criterios propios del investigador por su cercanía a la población</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos</b></p> <p>Descriptiva: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>Inferencial: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>rs = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>
--	---	---	--	--	--

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>Satisfacción del usuario</b>	<p>Todo usuario al recibir un servicio, y éste le produce placer, lo considera agradable al compararlo con otra experiencia igual o parecida; su memoria experimental jugará un importante papel, para emitir el juicio de usuario satisfecho (Atiaga, 2020)</p>	<p>La operacionalización de esta variable se midió a través de un cuestionario en base a sus 3 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, e indicadores correspondientes, con 12 ítems, a través de la escala de Likert de cinco (5) respuestas para elección, adaptado por el investigador.</p>	<p>-Elementos tangibles: Según Kohama (citado por Noriega, 2020) Son todos los elementos que se pueden palpar, que son de utilidad en la empresa, así como el personal y los ambientes físicos.</p> <p>-Capacidad de respuesta Almerco (2017) Según la rapidez o demora que se da en respuesta al usuario, se dificultara otorgar un buen valor al servicio prestado.</p> <p>-Empatía Pineda, (2013) Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, entendiendo sus emociones intervinientes.</p>	<p>-Comodidad -Amplitud de espacio -Instalaciones accesibles - Zonas funcionales para discapacitados</p> <p>-Servicio rápido -Disposición a atender -Personal capacitado -Personal de Cortes</p> <p>-Interés individualizado del problema del usuario -Comprensión del problema del usuario -Trato amable -Comprensión del problema del usuario</p>	Ordinal	Cuestionario
<b>Atención de calidad</b>	<p>Cuando se refiere a calidad de atención según Fernández, (2015) refiere que va a depender de lo que el cliente/usuario está esperando recibir, es decir, lo que desea, aun cuando lo que se ofrece sea distinto. Por otro lado, en contexto a la investigación, Carbajo (2021) señala que la calidad contribuye a que exista un trabajo cooperativo entre el Estado y el ciudadano, el deber ser es ofrecerle un servicio con eficiencia, justicia y equidad.</p>	<p>La operacionalización de esta variable se midió a través de un cuestionario en base a sus 2 dimensiones: servicio percibido y servicio recibido, e indicadores correspondientes, con 8 ítems, a través de la escala de Likert de cinco (5) respuestas para elección, adaptado por el investigador.</p>	<p>-Servicio Percibido Monroy (2015) Es el valor subjetivo que puede emitir un cliente ante la atención recibida, calificándolo como buena o mala.</p> <p>-Servicio Recibido Rubio (2012) Es la atención recibida como servicio, que el cliente considera desde su perspectiva aceptable, y emite un valor sobre ello.</p>	<p>-Tiempo estimado -Soluciones -Personal capacitado</p> <p>-Tiempo -Comunicación</p>		

**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos  
variable satisfacción del usuario y variable atención de calidad.**

**INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**(ENCUESTA)**

**Estimado colaborador:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la satisfacción del usuario, su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

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

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Elementos Tangibles</b>						
1	El espacio para la recepción de solicitud ante el equipo multidisciplinario es cómodo y agradable					
2	Las oficinas del equipo multidisciplinario se perciben como cálidas y acogedoras durante la permanencia en el lugar.					
3	Existe acceso adecuadas para discapacitados en las instalaciones de atención al usuario del equipo multidisciplinario					
4	La iluminación y ventilación de las oficinas son adaptables al espacio y confort para la atención del usuario					
5	Puedes estar como usuario seguro y tranquilo (a) en el lugar, mientras espera turno.					
6	Cada profesional evalúa al usuario en una oficina cerrada, generando privacidad.					
7	Las oficinas de atención del equipo multidisciplinario son de fácil acceso para todo público, sin limitaciones ni restricción alguna.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
8	El servicio de recepción, entrevista y evaluación, realizadas por el equipo multidisciplinario ante el usuario, son rápidas y efectivas.					

9	Las orientaciones comunicadas por el equipo multidisciplinario durante el proceso de intervención, son rápidas y fáciles de entender.					
10	El lenguaje corporal y verbal denotan disposición de atención por cada profesional que componen el equipo.					
11	Se identifica a simple vista el profesionalismo y experiencia de cada especialista que componen el equipo multidisciplinario.					
12	Las respuestas esperadas por el personal del equipo multidisciplinario son brindadas con prontitud					
13	Recibes como usuario, atención individualizada, en búsqueda de soluciones rápidas por parte de cada especialista.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
14	Cuando se expone los motivos como usuario, ante el equipo multidisciplinario, es comprendido y recibido con la sensibilidad e importancia que amerita cada caso.					
15	Existe interés individual por parte del equipo multidisciplinario ante el usuario					
16	Se brinda un buen trato y respeto ante el usuario por parte del equipo multidisciplinario					
17	Se evidencia comprensión por parte del equipo multidisciplinario ante el proceso de solicitud, entrevista y evaluación que recibe como usuario					
18	Es recibido con total amabilidad y empatía, durante la atención por parte del equipo multidisciplinario.					

**Muchas gracias**

## INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### (ENCUESTA)

**Estimado colaborador:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la satisfacción del usuario, su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

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

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Servicio Percibido</b>						
1	Se percibe un ambiente rígido desde el momento que se ingresa a las oficinas, por los largos períodos de tiempo que como usuario se padece.					
2	Desde el ingreso de su solicitud hasta la emisión del informe por parte del equipo multidisciplinario, dan respuesta en un plazo razonable de tiempo.					
3	Existe puntualidad por parte del equipo multidisciplinario cuando se pauta su entrevista como usuario, con el especialista					
4	Se considera claro y entendible la información brindada por parte del equipo multidisciplinario					
5	Se evidencia dominio y experiencia en las múltiples tareas que posee el equipo multidisciplinario ante el servicio que debe recibir como usuario					
6	Identificas claramente los diversos roles y cargos del personal del equipo multidisciplinario ante las múltiples tareas que debe cumplir en su atención como usuario					
7	Las evaluaciones a recibir por el equipo multidisciplinario corresponden siempre a su deseo y favor como usuario.					
<b>DIMENSIÓN: Servicio Recibido</b>						
8	Como usuario eres atendido por orden de llegada y gravedad del caso.					

9	La cita de evaluación es fijada durante un lapso de tiempo mayor al que esperas como usuario.					
10	El tiempo de atraso y lentitud en las respuestas esperadas, genera incredulidad ante el servicio por parte del equipo multidisciplinario					
11	La burocracia protocolar en la atención por parte del equipo multidisciplinario, imposibilita un servicio y una respuesta inmediata a recibir como usuario.					
12	Los reclamos y las sugerencias son atendidas y acatadas por parte del equipo multidisciplinario					
13	El equipo multidisciplinario brinda la información que como usuario requiere ante la atención esperada					
14	La información recibida es clara y precisa para todos los trámites a realizar como usuario, ante el servicio del equipo multidisciplinario.					
15	Se observa falta de comunicación entre los miembros del equipo multidisciplinario.					

**Muchas Gracias**

## Anexo 4: Certificados de validación de expertos

Validador 1

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO. VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>i</sub>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup> <sub>i</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	El espacio para la recepción de solicitud ante el equipo multidisciplinario es cómodo y agradable	X		X		X		
2	Las oficinas del equipo multidisciplinario se perciben como cálidas y acogedoras durante la permanencia en el lugar.	X		X		X		
3	Existe acceso adecuadas para discapacitados en las instalaciones de atención al usuario del equipo multidisciplinario	X		X		X		
4	La iluminación y ventilación de las oficinas son adaptables al espacio y confort para la atención del usuario	X		X		X		
5	Puedes estar como usuario seguro y tranquilo (a) en el lugar, mientras espera turno.	X		X		X		
6	Cada profesional evalúa al usuario en una oficina cerrada, generando privacidad.	X		X		X		
7	Las oficinas de atención del equipo multidisciplinario son de fácil acceso para todo público, sin limitaciones ni restricción alguna.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>								
8	El servicio de recepción, entrevista y evaluación, realizadas por el equipo multidisciplinario ante el usuario, son rápidas y efectivas.	X		X		X		
9	Las orientaciones comunicadas por el equipo multidisciplinario durante el proceso de intervención, son rápidas y fáciles de entender.	X		X		X		
10	El lenguaje corporal y verbal denotan disposición de atención por cada profesional que componen el equipo.	X		X		X		
11	Se identifica a simple vista el profesionalismo y experiencia de cada especialista que componen el equipo multidisciplinario.	X		X		X		
12	Las respuestas esperadas por el personal del equipo multidisciplinario son brindadas con prontitud	X		X		X		
13	Recibes como usuario, atención individualizada, en búsqueda de soluciones rápidas por parte de cada especialista.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

14	Cuando se expone los motivos como usuario, ante el equipo multidisciplinario, es comprendido y recibido con la sensibilidad e importancia que amerita cada caso.	X		X		X		
15	Existe interés individual por parte del equipo multidisciplinario ante el usuario	X		X		X		
16	Se brinda un buen trato y respeto ante el usuario por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		
17	Se evidencia comprensión por parte del equipo multidisciplinario ante el proceso de solicitud, entrevista y evaluación que recibe como usuario	X		X		X		
18	Es recibido con total amabilidad y empatía, durante la atención por parte del equipo multidisciplinario.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

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

Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

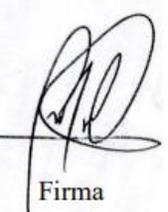
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO. VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems  DIMENSION 4: Servicio Percibido	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se percibe un ambiente rígido desde el momento que se ingresa a las oficinas, por los largos períodos de tiempo que como usuario se padece.	X		X		X		
2	Desde el ingreso de su solicitud hasta la emisión del informe por parte del equipo multidisciplinario, dan respuesta en un plazo razonable de tiempo.	X		X		X		
3	Existe puntualidad por parte del equipo multidisciplinario cuando se pauta su entrevista como usuario, con el especialista	X		X		X		
4	Se considera claro y entendible la información brindada por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		
5	Se evidencia dominio y experiencia en las múltiples tareas que posee el equipo multidisciplinario ante el servicio que debe recibir como usuario	X		X		X		
6	Identificas claramente los diversos roles y cargos del personal del equipo multidisciplinario ante las múltiples tareas que debe cumplir en su atención como usuario	X		X		X		
7	Las evaluaciones a recibir por el equipo multidisciplinario corresponden siempre a su deseo y favor como usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Servicio Recibido</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Como usuario eres atendido por orden de llegada y gravedad del caso.	X		X		X		
9	La cita de evaluación es fijada durante un lapso de tiempo mayor al que esperas como usuario.	X		X		X		
10	El tiempo de atraso y lentitud en las respuestas esperadas, genera incredulidad ante el servicio por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		
11	La burocracia protocolar en la atención por parte del equipo multidisciplinario, imposibilita un servicio y una respuesta inmediata a recibir como usuario.	X		X		X		
12	Los reclamos y las sugerencias son atendidas y acatadas por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		

13	El equipo multidisciplinario brinda la información que como usuario requiere ante la atención esperada	X		X		X	
14	La información recibida es clara y precisa para todos los trámites a realizar como usuario, ante el servicio del equipo multidisciplinario.	X		X		X	
15	Se observa falta de comunicación entre los miembros del equipo multidisciplinario.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

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

Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

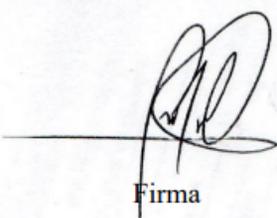
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

Validador 2.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO. VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>35</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	El espacio para la recepción de solicitud ante el equipo multidisciplinario es cómodo y agradable	X		X		X		
2	Las oficinas del equipo multidisciplinario se perciben como cálidas y acogedoras durante la permanencia en el lugar.	X		X		X		
3	Existe acceso adecuadas para discapacitados en las instalaciones de atención al usuario del equipo multidisciplinario	X		X		X		
4	La iluminación y ventilación de las oficinas son adaptables al espacio y confort para la atención del usuario	X		X		X		
5	Puedes estar como usuario seguro y tranquilo (a) en el lugar, mientras espera turno.	X		X		X		
6	Cada profesional evalúa al usuario en una oficina cerrada, generando privacidad.	X		X		X		
7	Las oficinas de atención del equipo multidisciplinario son de fácil acceso para todo público, sin limitaciones ni restricción alguna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servicio de recepción, entrevista y evaluación, realizadas por el equipo multidisciplinario ante el usuario, son rápidas y efectivas.	X		X		X		
9	Las orientaciones comunicadas por el equipo multidisciplinario durante el proceso de intervención, son rápidas y fáciles de entender.	X		X		X		
10	El lenguaje corporal y verbal denotan disposición de atención por cada profesional que componen el equipo.	X		X		X		
11	Se identifica a simple vista el profesionalismo y experiencia de cada especialista que componen el equipo multidisciplinario.	X		X		X		
12	Las respuestas esperadas por el personal del equipo multidisciplinario son brindadas con prontitud	X		X		X		
13	Recibes como usuario, atención individualizada, en búsqueda de soluciones rápidas por parte de cada especialista.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Cuando se expone los motivos como usuario, ante el equipo multidisciplinario, es comprendido y recibido con la sensibilidad e importancia que amerita cada caso.	X		X		X	
15	Existe interés individual por parte del equipo multidisciplinario ante el usuario	X		X		X	
16	Se brinda un buen trato y respeto ante el usuario por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X	
17	Se evidencia comprensión por parte del equipo multidisciplinario ante el proceso de solicitud, entrevista y evaluación que recibe como usuario	X		X		X	
18	Es recibido con total amabilidad y empatía, durante la atención por parte del equipo multidisciplinario.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

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

**12 de noviembre del 2022**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Luis Gonzalo Del Pino**

**Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO. VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 4: Servicio Percibido</b>							
1	Se percibe un ambiente rígido desde el momento que se ingresa a las oficinas, por los largos períodos de tiempo que como usuario se padece.	X		X		X		
2	Desde el ingreso de su solicitud hasta la emisión del informe por parte del equipo multidisciplinario, dan respuesta en un plazo razonable de tiempo.	X		X		X		
3	Existe puntualidad por parte del equipo multidisciplinario cuando se pauta su entrevista como usuario, con el especialista	X		X		X		
4	Se considera claro y entendible la información brindada por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		
5	Se evidencia dominio y experiencia en las múltiples tareas que posee el equipo multidisciplinario ante el servicio que debe recibir como usuario	X		X		X		
6	Identificas claramente los diversos roles y cargos del personal del equipo multidisciplinario ante las múltiples tareas que debe cumplir en su atención como usuario	X		X		X		
7	Las evaluaciones a recibir por el equipo multidisciplinario corresponden siempre a su deseo y favor como usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Servicio Recibido</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Como usuario eres atendido por orden de llegada y gravedad del caso.	X		X		X		
9	La cita de evaluación es fijada durante un lapso de tiempo mayor al que esperas como usuario.	X		X		X		
10	El tiempo de atraso y lentitud en las respuestas esperadas, genera incredulidad ante el servicio por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		
11	La burocracia protocolar en la atención por parte del equipo multidisciplinario, imposibilita un servicio y una respuesta inmediata a recibir como usuario.	X		X		X		
12	Los reclamos y las sugerencias son atendidas y acatadas por parte del equipo multidisciplinario	X		X		X		

13	El equipo multidisciplinario brinda la información que como usuario requiere ante la atención esperada	X		X		X		
14	La información recibida es clara y precisa para todos los trámites a realizar como usuario, ante el servicio del equipo multidisciplinario.	X		X		X		
15	Se observa falta de comunicación entre los miembros del equipo multidisciplinario.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

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

**12 de noviembre del 2022**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** **Mg. Luis Alberto Gonzalo Del Pino**

**Especialidad del evaluador:** **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

Validador 3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO. VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	El espacio para la recepción de solicitud ante el equipo multidisciplinario es cómodo y agradable	✓		✓		✓		
2	Las oficinas del equipo multidisciplinario se perciben como cálidas y acogedoras durante la permanencia en el lugar.	✓		✓		✓		
3	Existe acceso adecuados para personas con discapacidad en las instalaciones de atención al usuario del equipo multidisciplinario.	✓		✓		✓		
4	La iluminación y ventilación de las oficinas son adecuadas al espacio y confort para la atención del usuario.	✓		✓		✓		
5	Puedes estar como usuario seguro y tranquilo (a) en el lugar, mientras espera turno.	✓		✓		✓		
6	Cada profesional evalúa al usuario en una oficina cerrada, generando privacidad.	✓		✓		✓		
7	Las oficinas de atención del equipo multidisciplinario son de fácil acceso para todo público, sin limitaciones ni restricción alguna.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>								
8	El servicio de recepción, entrevista y evaluación, realizadas por el equipo multidisciplinario ante el usuario, son rápidas y efectivas.	✓		✓		✓		
9	Las indicaciones realizadas por el equipo multidisciplinario durante el proceso de intervención, son rápidas y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
10	El lenguaje corporal y verbal denotan disposición de atención por cada profesional que componen el equipo.	✓		✓		✓		
11	Se identifica a simple vista el profesionalismo y experiencia de cada especialista que componen el equipo multidisciplinario.	✓		✓		✓		
12	Las respuestas esperadas por el personal del equipo multidisciplinario son brindadas con prontitud	✓		✓		✓		
13	Recibes como usuario, atención individualizada, en búsqueda de soluciones rápidas por parte de cada especialista.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

*Handwritten mark*

GA

14	Cuando se expone los motivos como usuario, ante el equipo multidisciplinario, es comprendido y recibido con la sensibilidad e importancia que amerita cada caso.	✓		✓		✓	
15	Existe interés individual por parte del equipo multidisciplinario ante el usuario	✓		✓		✓	
16	Se brinda un buen trato y respeto ante el usuario por parte del equipo multidisciplinario	✓		✓		✓	
17	Se evidencia comprensión por parte del equipo multidisciplinario ante el proceso de solicitud, entrevista y evaluación que recibe como usuario	✓		✓		✓	
18	Es recibido con total amabilidad y empatía, durante la atención por parte del equipo multidisciplinario.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

...03.de...11.....del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mgtr. Miguel Angel Gutierrez Jara**

Especialidad del evaluador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO. VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 4: Servicio Percibido</b>								
1	Se percibe un ambiente rígido desde el momento que se ingresa a las oficinas, por los largos períodos de tiempo que como usuario se padece.	✓		✓		✓		
2	Desde el ingreso de su solicitud hasta la emisión del informe por parte del equipo multidisciplinario, dan respuesta en un plazo razonable de tiempo.	✓		✓		✓		
3	Existe puntualidad por parte del equipo multidisciplinario cuando se pauta su entrevista como usuario, con el especialista	✓		✓		✓		
4	Se considera claro y entendible la información brindada por parte del equipo multidisciplinario	✓		✓		✓		
5	Se evidencia dominio y experiencia en las múltiples tareas que posee el equipo multidisciplinario ante el servicio que debe recibir como usuario	✓		✓		✓		
6	Identificas claramente los diversos roles y cargos del personal del equipo multidisciplinario ante las múltiples tareas que debe cumplir en su atención como usuario	✓		✓		✓		
7	Las evaluaciones a recibir por el equipo multidisciplinario corresponden siempre a su deseo y favor como usuario.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Servicio Recibido</b>								
8	Como usuario eres atendido por orden de llegada y gravedad del caso.	✓		✓		✓		
9	La cita de evaluación es fijada durante un lapso de tiempo mayor al que esperas como usuario.	✓		✓		✓		
10	El tiempo de atraso y lentitud en las respuestas esperadas, genera incredulidad ante el servicio por parte del equipo multidisciplinario	✓		✓		✓		
11	La burocracia protocolar en la atención por parte del equipo multidisciplinario, imposibilita un servicio y una respuesta inmediata a recibir como usuario.	✓		✓		✓		
12	Los reclamos y las sugerencias son atendidas y acatadas por parte del equipo multidisciplinario	✓		✓		✓		

*Handwritten mark*

13	El equipo multidisciplinario brinda la información que como usuario requiere ante la atención esperada	✓		✓		✓		
14	La información recibida es clara y precisa para todos los trámites a realizar como usuario, ante el servicio del equipo multidisciplinario.	✓		✓		✓		
15	Se observa falta de comunicación entre los miembros del equipo multidisciplinario.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

03 de 4 del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mgtr. Miguel Angel Gutierrez Jara**

Especialidad del evaluador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

### Anexo 5. Base de datos de las variables

1																					
2		Elementos tangibles							Capacidad de respuesta						Empatía						
3	Usuario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
4	1	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2		
6	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4		
7	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3		
8	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4		
9	6	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4		
10	7	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4		
11	8	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4		
12	9	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
13	10	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4		
14	11	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4		
15	12	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4		
16	13	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4		
17	14	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3		
18	15	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4		
19	16	3	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4		
20	17	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
21	18	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3		
22	19	3	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4		
23	20	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
24	21	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4		
25	22	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4		
26	23	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4		
27	24	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
28	25	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3		
29	26	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2		
30	27	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
31	28	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3		
32	29	3	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3		
33	30	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
34	31	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4		
35	32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4		
36	33	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2		
37	34	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
38	35	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3		
39	36	4	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4		

43	40	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
44	41	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
45	42	4	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	4	
46	43	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	
47	44	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
48	45	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	
49	46	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
50	47	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
51	48	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
52	49	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
53	50	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	
54	51	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
55	52	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	
56	53	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	
57	54	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	
58	55	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	
59	56	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	
60	57	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	
61	58	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
62	59	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
63	60	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	
64	61	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	
65	62	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
66	63	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	
67	64	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
68	65	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	
69	66	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
70	67	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
71	68	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
72	69	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	
73	70	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	
74	71	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	
75	72	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	
76	73	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	
77	74	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
78	75	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	
79	76	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	
80	77	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	
81	78	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
82	79	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	

83	80	3	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4
84	81	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3
85	82	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
86	83	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	
87	84	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	
88	85	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	4	
89	86	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	
90	87	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	
91	88	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	
92	89	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	
93	90	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
94	91	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	
95	92	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
96	93	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	
97	94	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	
98	95	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
99	96	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	
100	97	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
101	98	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	
102	99	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	
103	100	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	
104	101	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
105	102	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	
106	103	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
107	104	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	
108	105	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	
109	106	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
110	107	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
111	108	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	
112	109	3	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	
113	110	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	
114	111	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	
115	112	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	
116	113	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	
117	114	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	
118	115	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	

122	119	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
123	120	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3
124	121	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4
125	122	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
126	123	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3
127	124	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4
128	125	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4
129	126	4	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4
130	127	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
131	128	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
132	129	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	3	4
133	130	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
134	131	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	3
135	132	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3
136	133	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
137	134	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
138	135	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
139	136	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3
140	137	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
141	138	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
142	139	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3
143	140	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	3	3	4
144	141	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3
145	142	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
146	143	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
147	144	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
148	145	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3
149	146	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3
150	147	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4

	Servicio Percibido										Servicio Recibido									
	Usuario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15				
2																				
3																				
4	1	5	5	3	4	2	4	3	2	4	3	5	3	2	4	5				
5	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2				
6	3	2	4	2	5	3	2	3	5	5	4	4	3	3	2	2				
7	4	2	2	2	2	5	5	2	4	4	2	3	2	2	3	3				
8	5	4	5	3	3	3	3	2	5	3	2	5	4	4	3	4				
9	6	3	4	5	2	5	2	2	2	4	5	5	5	4	2	3				
10	7	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3				
11	8	2	5	5	2	5	5	4	2	5	4	4	3	3	2	2				
12	9	3	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	2	3				
13	10	4	2	4	3	2	5	4	2	4	4	3	2	3	4	5				
14	11	5	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5				
15	12	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4				
16	13	5	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3				
17	14	3	5	2	4	5	2	5	2	3	3	3	3	4	5	5				
18	15	3	4	2	3	5	5	2	5	5	5	2	3	3	5	4				
19	16	4	5	5	2	3	4	2	3	2	4	4	5	4	3	5				
20	17	3	2	2	4	2	4	3	3	3	5	2	5	4	3	5				
21	18	2	4	3	5	5	3	4	2	5	5	5	2	3	3	5				
22	19	3	3	5	3	2	5	4	3	2	3	3	4	5	3	5				
23	20	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3				
24	21	5	3	4	2	5	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4				
25	22	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	2	4	3				
26	23	3	5	5	5	4	5	2	5	3	4	5	4	2	3	3				
27	24	5	2	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4				
28	25	5	4	2	2	4	3	5	4	4	2	3	3	2	2	3				
29	26	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3				
30	27	5	4	5	4	2	2	2	2	2	4	3	5	5	4	5				
31	28	2	4	2	2	5	2	4	5	4	3	4	2	3	5	4				
32	29	2	3	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4				
33	30	2	2	3	2	3	3	2	4	5	5	4	4	3	2	4				
34	31	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	5	3	2	2				
35	32	5	3	4	5	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5				
36	33	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2				
37	34	2	3	4	5	5	4	5	2	5	2	2	4	5	2	3				
38	35	4	3	5	3	5	4	5	3	2	4	2	2	5	4	2				

39	36	5	2	5	3	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	2
40	37	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
41	38	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
42	39	4	2	3	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5
43	40	5	3	2	3	5	4	2	4	4	5	4	4	4	2	5
44	41	4	4	4	2	2	3	2	5	2	5	4	2	2	4	5
45	42	2	4	2	5	3	3	4	2	5	5	5	4	5	3	5
46	43	4	2	4	4	2	2	5	3	4	3	4	4	2	4	5
47	44	4	4	5	3	5	2	5	3	3	4	3	3	2	3	5
48	45	3	2	2	3	3	4	5	5	3	3	5	5	2	3	2
49	46	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
50	47	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
51	48	4	2	2	5	5	3	3	3	3	2	5	5	4	2	3
52	49	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3	4	2	5	2	5
53	50	3	5	2	5	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	3
54	51	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
55	52	5	2	3	5	2	3	5	4	4	4	3	5	3	2	3
56	53	5	4	4	2	2	5	2	2	4	4	2	3	4	2	2
57	54	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	2
58	55	4	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	5	4
59	56	5	4	3	5	4	3	2	5	5	4	2	4	2	3	3
60	57	2	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	3	4	5	2
61	58	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	5	3	5	2	5
62	59	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	4	5	2	4
63	60	5	2	5	2	2	4	3	5	5	2	3	5	2	4	3
64	61	3	2	2	5	5	2	2	3	3	2	5	4	3	4	2
65	62	2	4	2	5	4	4	2	3	5	2	4	2	5	2	3
66	63	3	4	2	4	2	4	5	4	2	3	3	5	3	5	4
67	64	4	2	2	5	4	2	2	3	4	2	5	2	2	5	5
68	65	4	2	5	5	5	4	2	5	2	3	5	4	3	5	2
69	66	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
70	67	5	4	3	5	3	3	5	2	4	2	4	3	2	3	2
71	68	4	2	5	5	3	3	2	4	5	2	4	5	2	3	4
72	69	5	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2
73	70	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
74	71	5	5	2	2	3	3	5	3	5	2	3	5	3	5	5

75	72	5	2	5	2	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	4
76	73	5	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	2	4
77	74	2	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3
78	75	5	4	5	5	5	3	5	4	2	4	2	4	3	2	4
79	76	5	4	3	4	5	2	4	2	3	4	3	5	2	3	4
80	77	4	5	4	4	4	5	4	5	5	2	3	4	3	3	3
81	78	5	2	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	2	4
82	79	5	2	2	5	4	2	3	2	2	5	2	5	4	2	4
83	80	3	3	2	2	5	2	5	2	2	3	5	2	5	5	3
84	81	3	4	4	5	3	3	2	2	3	4	5	5	4	5	4
85	82	4	3	2	4	2	4	4	2	3	5	2	3	5	4	3
86	83	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	5	5	5
87	84	4	4	4	2	4	5	2	5	3	4	2	2	3	2	2
88	85	2	4	2	4	5	5	4	4	2	5	5	3	2	2	3
89	86	4	4	3	2	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5
90	87	4	4	5	2	2	2	5	2	5	5	3	2	2	5	4
91	88	4	2	3	3	2	4	3	5	2	2	3	4	4	5	4
92	89	4	2	4	5	4	3	2	3	5	2	4	3	4	5	5
93	90	2	4	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	2
94	91	3	2	2	3	4	2	2	4	5	5	4	3	2	2	2
95	92	2	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5
96	93	2	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4
97	94	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	5	4	2
98	95	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2
99	96	5	2	4	2	5	2	4	4	5	5	3	2	5	3	3
100	97	2	5	3	5	5	3	5	2	2	3	2	3	5	5	2
101	98	2	2	2	5	3	4	3	2	2	5	5	2	4	3	5
102	99	5	4	3	4	5	3	3	5	3	5	4	5	4	2	4
103	100	5	2	2	3	3	4	5	5	3	3	2	4	2	4	5
104	101	2	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5
105	102	4	4	2	5	2	3	2	3	2	2	4	4	2	3	3
106	103	2	3	3	2	4	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4
107	104	5	2	3	4	5	4	4	3	5	4	2	5	4	5	5
108	105	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	5	2	5
109	106	4	2	2	3	3	3	2	2	4	5	2	3	4	3	4
110	107	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	5	4	2	5	5

111	108	3	5	5	4	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3	5
112	109	3	4	3	2	5	5	3	4	4	3	3	4	3	5	2
113	110	3	2	3	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3
114	111	4	5	2	2	4	5	5	5	2	3	4	4	5	4	5
115	112	3	5	5	5	2	4	5	4	2	4	3	5	2	5	2
116	113	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4
117	114	4	3	4	5	4	2	5	3	3	3	4	5	2	4	2
118	115	5	2	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	2	2	3
119	116	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3
120	117	4	4	2	3	4	3	5	3	2	3	2	5	2	2	2
121	118	2	2	5	4	4	2	5	2	2	5	3	4	5	5	3
122	119	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5	2	4	5	2	5
123	120	3	4	2	2	2	3	4	4	4	5	2	2	3	3	3
124	121	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	5	3	4	2	5
125	122	3	4	2	4	5	2	5	2	4	3	3	2	2	2	4
126	123	5	4	2	5	5	2	2	4	5	5	5	3	2	3	3
127	124	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	3	4	4	5	4
128	125	5	4	2	3	4	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4
129	126	3	2	4	5	5	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3
130	127	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
131	128	2	2	5	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2
132	129	4	4	2	3	4	5	3	2	5	5	4	4	5	3	3
133	130	2	4	4	2	2	3	4	2	4	3	4	4	2	5	3
134	131	4	5	2	3	2	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5
135	132	5	5	4	5	5	4	4	2	2	2	3	2	5	5	2
136	133	4	2	4	3	2	3	3	5	3	2	2	4	2	4	3
137	134	3	3	3	3	3	2	4	2	2	5	3	4	4	2	2
138	135	4	3	2	5	5	5	3	2	4	2	2	3	2	5	2
139	136	2	4	2	2	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5
140	137	4	3	4	3	2	3	5	3	4	2	3	5	4	4	2
141	138	3	5	2	3	2	5	4	2	4	3	4	5	3	3	2
142	139	4	4	5	2	5	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4
143	140	5	4	5	3	3	2	4	4	5	4	2	3	2	4	2
144	141	3	5	5	3	3	5	3	5	4	4	2	5	3	3	2
145	142	3	2	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	5	4	4
146	143	4	4	3	2	5	4	5	5	2	3	5	3	2	3	4

147	144	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	2	5	3	3	2
148	145	4	2	2	3	2	3	3	4	5	2	5	4	5	2	4
149	146	3	2	2	2	3	3	4	5	2	2	4	3	4	5	3
150	147	5	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	2	3	2
151	148	5	2	5	2	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	5
152	149	4	2	2	2	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4
153	150	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2

## Anexo 6: Confiabilidad de las variables

Calidad de atención y Satisfacción del usuario resultados.spv [Document1] - PASW Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Tabla de frecuencia

**Elementos tangibles**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	7,3	7,3	7,3
Medio	62	41,3	41,3	48,7
Alto	77	51,3	51,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Capacidad de respuesta**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	7,3	7,3	7,3
Medio	44	29,3	29,3	36,7
Alto	95	63,3	63,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Empatía**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	7,3	7,3	7,3
Medio	60	40,0	40,0	47,3
Alto	79	52,7	52,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Satisfacción del usuario**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	7,3	7,3	7,3
Medio	40	26,7	26,7	34,0
Alto	99	66,0	66,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

PASW Statistics Processor is ready

Calidad de atención y Satisfacción del usuario resultados.spv [Document1] - PASW Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

**Satisfacción del usuario**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	7,3	7,3	7,3
Medio	40	26,7	26,7	34,0
Alto	99	66,0	66,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Servicio percibido**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	6,7	6,7	6,7
Medio	109	72,7	72,7	79,3
Alto	31	20,7	20,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

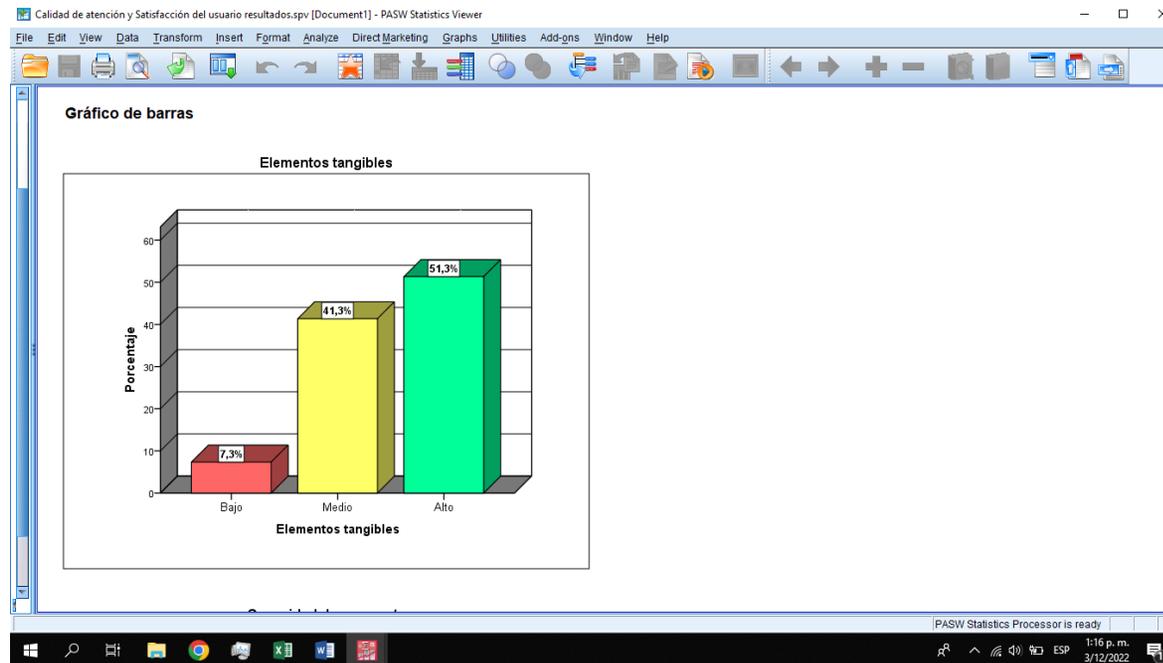
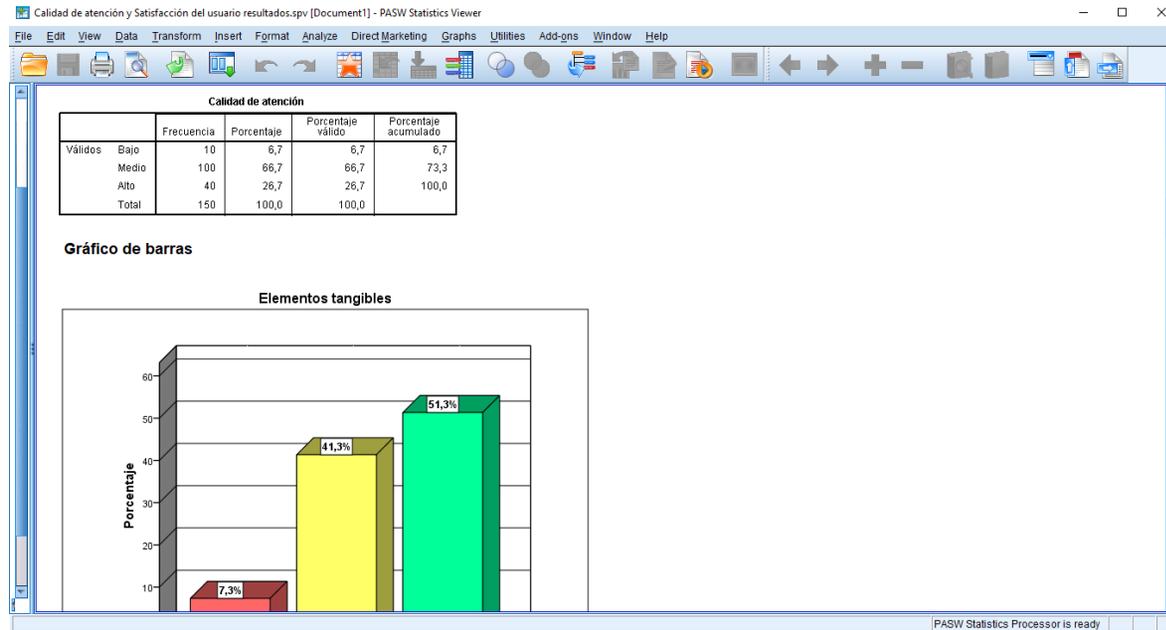
**Servicio recibido**

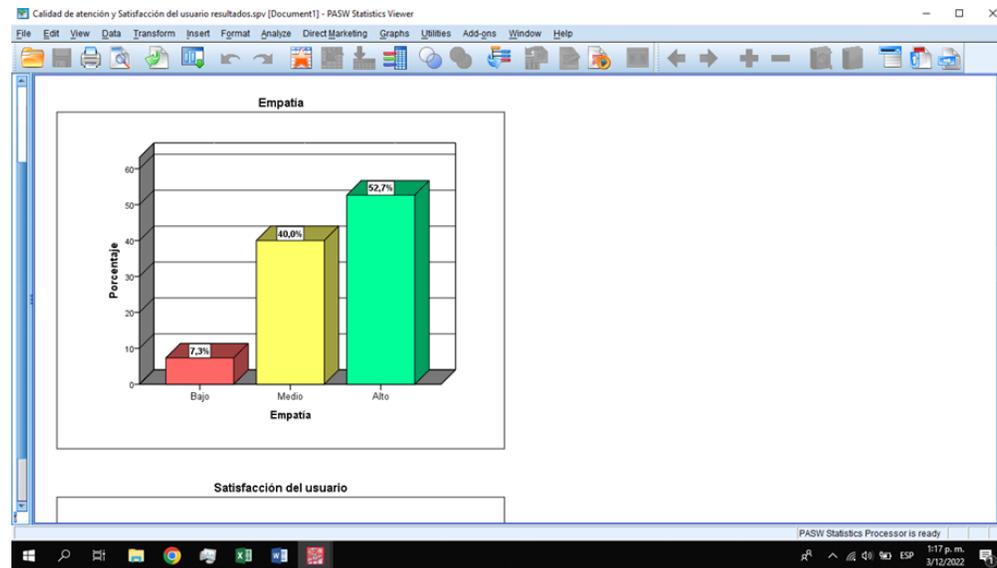
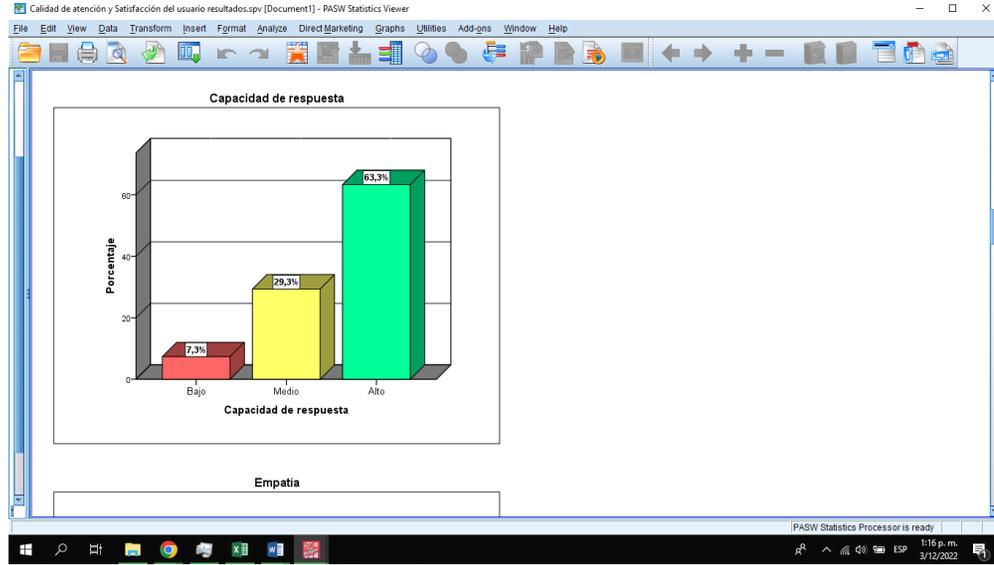
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	6,7	6,7	6,7
Medio	93	62,0	62,0	68,7
Alto	47	31,3	31,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Calidad de atención**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	6,7	6,7	6,7
Medio	100	66,7	66,7	73,3
Alto	40	26,7	26,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

PASW Statistics Processor is ready





## Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento

docs.google.com/forms/d/1kqFFlykAZ4caF1LA5TJT9ReDN6sQqcpGhi63i8UJ/edit?pli=1

Publicaciones del V... Gmail YouTube Maps Login - Sistema de...

Formulario sin título Enviar

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 3

### Encuesta: Satisfacción del usuario y calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima.

Encuesta dirigida a los usuarios del Equipo Multidisciplinario de un Juzgado de Familia de Lima

Nombre Respuesta corta

Texto de respuesta corta

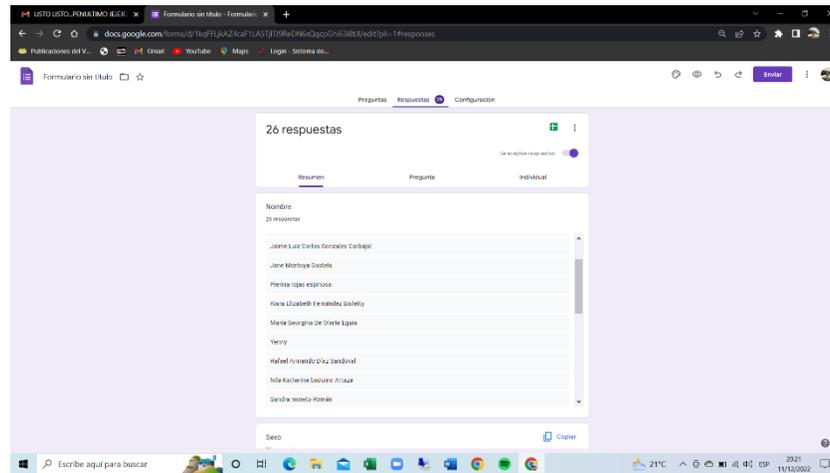
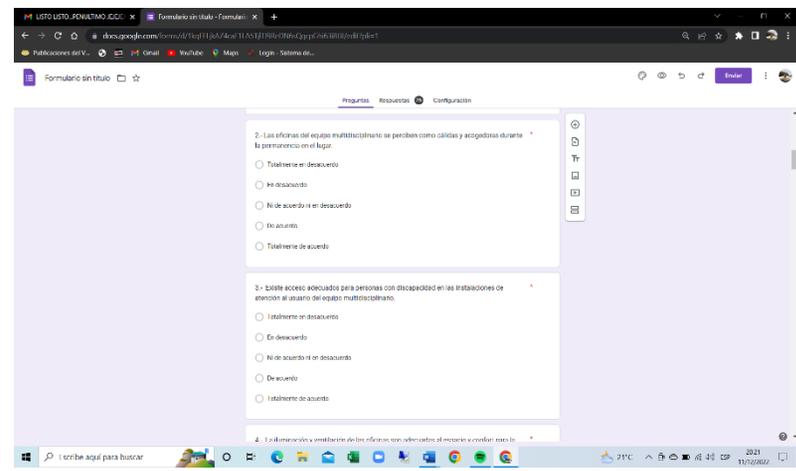
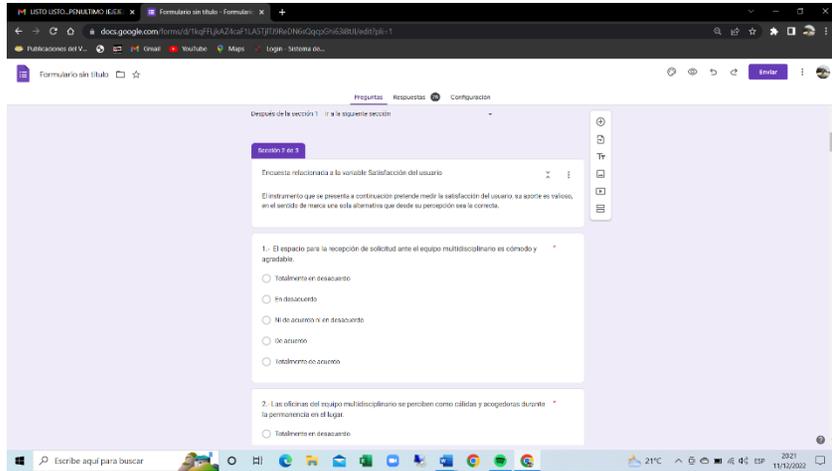
Obligatorio

Sexo\*

1. Femenino
2. Masculino

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

2018 11/12/2022





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Satisfacción del usuario y Calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima, 2022", cuyo autor es DIAZ SOTIL CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS <b>DNI:</b> 40086182 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 05- 01-2023 16:10:16

Código documento Trilce: TRI - 0508595