



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal
Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023

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

AUTORA:

Rosario Cano, Yakira Roxana (orcid.org/0000-0001-5673-1716)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Mgtr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Es mi deseo dedicar la complacencia de esta investigación a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno de mis propósitos, a mis Padres, por brindarme su apoyo, comprensión y educación, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos como la culminación de esta investigación.

Agradecimiento

Manifiesto mi sincero agradecimiento a las personas que me apoyaron incondicionalmente, durante la realización de la investigación. A mi familia maravillosa y las bendiciones necesarias para la realización de este proyecto. A todos mi gratitud y reconocimiento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023", cuyo autor es ROSARIO CANO YAKIRA ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 23:43:46

Código documento Trilce: TRI - 0635637



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROSARIO CANO YAKIRA ROXANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YAKIRA ROXANA ROSARIO CANO DNI: 76289963 ORCID: 0000-0001-5673-1716	Firmado electrónicamente por: YROSARIOC el 01-08- 2023 15:12:34

Código documento Trilce: TRI - 0635638

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo.....	17
3.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 1	Juicio de expertos	21
Tabla 2	Confiabilidad de las variables	22
Tabla 3	Nivel de la variable de calidad de atención y sus dimensiones	22
Tabla 4	Nivel de la variable satisfacción al usuario y sus dimensiones	23
Tabla 5	Tabla cruzada de la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario	23
Tabla 6	Prueba de normalidad	24
Tabla 7	Correlación de la variable calidad de atención y satisfacción al usuario	25
Tabla 8	Correlación de la variable satisfacción al usuario y fiabilidad	25
Tabla 9	Correlación de la variable satisfacción al usuario y capacidad de respuesta	26
Tabla 10	Correlación de la variable satisfacción al usuario y seguridad	27
Tabla 11	Correlación de la variable satisfacción al usuario y empatía	27
Tabla 12	Correlación de la variable satisfacción al usuario y elementos tangibles	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación	16
----------	-------------------------	----

RESUMEN

El presente estudio se realizó en el módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción al usuario. Con una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo – correlacional. La población estuvo conformado por 80 usuarios. Se utilizó la técnica de encuesta, contando con instrumentos para el recojo de la data de ambas variables. Posteriormente se procesaron los datos, para los resultados inferenciales mostraron que de acuerdo al estadístico de correlación del Rho de Spearman que no hay relación entre la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.276 > 0.05$. En el análisis descriptivo se halló que los usuarios percibieron un 76% como adecuado y 24% regular respecto a la calidad de atención, asimismo 51% considero adecuado, el 48% como regular y por último el 1% de usuarios que se sintieron satisfechos. Se concluyó que ambas variables no presentan relación y que tanto la calidad de atención y satisfacción al usuario presentan un predominio alto en cuanto a la percepción que tiene los usuarios.

Palabras clave: fiabilidad, elementos tangibles, empatía

ABSTRACT

This study was carried out in the penal module specialized in crimes of violence in Lima, with the aim of determining the relationship between the quality of care and user satisfaction. With a basic type methodology, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive-correlational level. The population consisted of 80 users. The survey technique was used, with instruments for collecting the data of both variables. Subsequently, the data was processed, for the inferential results, they showed that according to the Spearman's Rho correlation statistic, there is no relationship between the quality of care variable and user satisfaction, accepting the null hypothesis with a p value of $0.276 > 0.05$. In the descriptive analysis it was found that users perceived 76% as adequate and 24% regular regarding the quality of care, likewise 51% considered it adequate, 48% as regular and finally 1% of users who felt satisfied. It was concluded that both variables are not related and that both the quality of care and user satisfaction have a high predominance in terms of the perception that users have.

Keywords: reliability, tangible elements, empathy

I. INTRODUCCIÓN

Se conoce que la calidad es fundamental en la actualidad, en cuanto a la valoración del servicio que brinda la institución u organización. En este aspecto el servicio brindado puede considerarse eficiente y eficaz en la atención percibida, permitiendo fortalecer la organización, considerando primordial la satisfacción como clave en el rendimiento de la institución.

La Organización Mundial de la Salud, consideró la calidad de atención bajo un proceso donde se busca los mejores resultados del servicio, es por ello que requiere de tres elementos importantes: la eficacia basándose en las evidencias de los procesos, la seguridad evitando daños y por último se centra en las personas, proporcionando atención en respuesta a las diferentes necesidades. Al mismo tiempo es importante que la atención sea oportuna, equitativa, eficiente y sea integrado. Donde podemos indicar que mientras mayor sea la calidad de atención mayor será la posibilidad de resultados esperados por los usuarios, asimismo mayor será el grado de satisfacción (Organización Mundial de la Salud, 2021).

CEPAL (Comisión para América Latina y el Caribe) menciona que en los últimos años se presentó 2 de cada 3 mujeres sufren de violencia por género y 1 de cada 3 mujeres han sufrido de víctimas por causa psicológica, física y sexual. Muchos de estos casos presentan hartazgo de los servicios por diferentes problemas sanitarios y también en las restricciones a la inestabilidad de atención a las personas que fueron víctimas de agresión, por ello se demanda tener mayor incremento de los recursos fiscales y medios que permitan garantizar una atención de calidad y lograr con ella una satisfacción en los usuarios. Con ello disminuir los distintos problemas que intervienen en la atención oportuna y también logre brindar mayor cobertura (Comisión para América Latina y el Caribe, 2020).

El Perú, presenta el 26,2% de casos de violencia donde “solicitan ayuda” y menos del 30% presentan diferentes casos, con mayor frecuencia son lo siguiente como: “no era necesario”, “sentían vergüenza” y por último casos que “no sabían dónde ir o que no conocen otros servicios”, ello ha permitido fortificar y buscar distintas acciones para que las víctimas perciban estos lugares de apoyo como

seguros y poder recibir una óptima atención. Asimismo, dentro de los Centros de la Salud Mental Comunitarias del MINSA, en los últimos años se presentaron 34,098 de mujeres por situación de violencia, señalando que el departamento de Piura presentará el mayor de los casos, seguida de Lima y luego de Arequipa. Por ende la unión de la UNFPA y el MINSA han permitido que la atención de calidad se más segura (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2021)

A nivel local en el Módulo Penal para la Sanción de Delitos Asociados a La Violencia del Poder Judicial de Lima, que tiene la principal actividad de resolver los distintos casos de violación sexual, casos de feminicidio, actos contra el pudor y agresiones contra las mujeres o integrantes del grupo familiar. Durante los últimos periodos y bajo la coyuntura de la pandemia se han evidenciado diferentes dificultades, respecto a la satisfacción y atención que perciben los usuarios. Estas dificultades son debido a la poca capacitación del personal responsable, poco personal, poca empatía y dificultades en la coordinación de las diferentes jurisdicciones, brindar una mala atención en el proceso de los trámites, demora en los procesos, no cumplimiento de las horas asignadas en las audiencias, reprogramación de las audiencias y elaboración errónea de resoluciones de citas.

Lo que trajo consigo a los usuarios como experiencias fueron: incomodidad por el tiempo de espera en la atención, molestia por colocar el nombre del menor en las notificaciones, incomodidad por alargar las sesiones de citas, sesiones cortas, procesos engorros, dificultades en la atención por los medios virtuales y dilatación en los procesos. Tomando en cuenta este panorama y revisando bibliografías sobre las acciones manifestadas en los usuarios, es que se decide investigar acerca de la relación de la calidad de atención y la satisfacción al usuario que brindan en el módulo penal sobre violencia del Poder Judicial.

Como problema general del estudio se formuló lo siguiente: ¿Qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023? Y como problemas específicos: ¿Qué relación hay entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?, ¿Qué relación

hay entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?, ¿Qué relación hay entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?, ¿Qué relación hay entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023? Y por último ¿Qué relación hay entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?

En la justificación del estudio se planteó optimizar los diferentes procesos, con el propósito de sobrellevar la deficiencia en la calidad y satisfacción al usuario en el módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima. Asimismo, la investigación puede ser considerada para la realización de otros estudios, de esta manera desarrollar mayor conocimiento acerca de la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Asimismo en la justificación metodológica, se realiza la investigación sobre las dos variables de estudio, logrando brindar diferentes estrategias, técnicas y métodos de solución para diferentes organizaciones públicas y servirá para futuros investigadores, asimismo los instrumentos aplicados en la investigación se revalidarán para la recaudación de la información (Hernández, 2016).

En cuanto a la justificación teórica, se buscó desarrollar y ampliar mayor conocimiento sobre la variable de calidad de atención y satisfacción del usuario y también sus dimensiones. En referencia a la justificación práctica, contribuye con brindar información a los autores responsables de las diferentes instituciones para ayudar a la población vulnerable, de esta forma mitigar las diferentes dificultades y satisfacer las necesidades de los usuarios. Por último, la investigación es relevante porque permite analizar la realidad problemática, con el fin de proponer mejoras que puedan implementar o desarrollar las instituciones así lograr una calidad de atención y satisfacción, como una percepción deseada por el usuario en el Módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima (Hernández, 2016).

Como objetivo general del estudio, se planteó lo siguiente: Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal

especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Y como objetivos específicos: determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023 Y por último determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Así también se realizó la hipótesis general: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, Existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, y por último Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional Ancco (2022) estudió acerca de calidad de atención y satisfacción al usuario de un módulo de violencia familiar en el departamento de Cusco, investigación cuantitativa, correlacional y no experimental. Evaluando a una población de 215 encuestados. Se aplicó cuestionarios como instrumento de medición de ambas variables. En cuanto a los resultados inferenciales, se evidencio la presencia de una correlación de Rho de 0.405 como moderada positiva, entre ambas variables, rechazando así la hipótesis nula, asimismo se obtuvo que 84.7% de personas que se sintieron satisfechos y que el 84.7% que percibieron una buena calidad de atención en el módulo de violencia. Concluyendo en la investigación la presencia de una relación directa y moderada, siendo significativa entre ambas variables de estudio.

Ponce (2021) indagó acerca de la satisfacción al usuario y también de la calidad de atención, en un Centro de emergencia Mujer en Cañete, buscando relacionar las dos variables, con un estudio, no experimental, cuantitativa y correlacional. En la recaudación de data se aplicó cuestionarios. Hallando en el resultado de análisis inferencial, que si hay una correlación entre las variables de $r=0.765$ directa positiva, rechazando la hipótesis nula, asimismo se halló la presencia de un 47% que percibieron la satisfacción a un grado alto y a un 32,5% a un grado medio de la calidad de atención. Concluyendo que hay una mayor predominancia en la satisfacción al usuario y presenta una relación significativa alta positiva, entre las variables.

Carbajo (2021) investigó acerca de la calidad de atención y la variable de satisfacción al usuario en un centro de Defensa Pública en Chimbote, relacionando las dos variables, un estudio correlacional, cuantitativo y no experimental. Se tomó a 70 participantes como muestra de estudio. Se consideró los instrumentos del modelo SERVQUAL para medir calidad de atención y otro cuestionario para la variable de satisfacción del usuario. Hallando en el resultado la correlación significativa de las dos variables de estudio, asimismo hay mayor predominio en cuanto a las dimensiones de calidad de atención con 82.9% en la dimensión de fiabilidad, 64.3% en aspectos tangibles, 78.6% seguridad, 74.3% en capacidad de respuesta y por último un 81% en la empatía. Concluyendo la presencia de una correlación moderada positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario y un predominio alto en la apreciación de la dimensión de la variable de calidad de

atención.

Lañas (2020) estudió acerca de la calidad de atención y la variable de satisfacción al usuario realizado en un Centro de emergencia mujer en el departamento de Piura, con un estudio correlacional, no experimental y cuantitativo. Contando 60 participantes para el estudio. Para la recolección de data se utilizó de cuestionarios. Después del procesamiento de la información se encontró la presencia de una correlación directa y positiva de $Rho= 0.885$ entre las variables de calidad de atención y satisfacción al usuario. Concluyendo entre las dos variables que a mayor sea la incidencia de calidad de atención mayor será la satisfacción.

Por último Paredes (2019) señaló en su estudio acerca de la variable de calidad de atención y satisfacción a los usuarios de un centro de Salud. Estudio de tipo básico, correlacional y de corte transversal. Donde busca como objetivo relacionar las dos variables. Tuvo como resultado según en R de Pearson que hay una relación significativa entre ambas variables con $r_{xy}=0.563$ entre las dos variables, asimismo presenta relación significativa entre las dimensiones de calidad como fiabilidad con $r_{xy}=0.559$, capacidad de respuesta con $r_{xy}=0.586$, seguridad con $r_{xy}=0.663$, empatía con $r_{xy}= 0.551$ y por último elementos tangibles con un $r_{xy}=0.526$ relacionadas con las dimensiones de satisfacción al usuario. Asimismo en cuanto las dimensiones de calidad atención presento que fiabilidad tiene el 58.1% por mejorar, capacidad de respuesta con 45.9% por mejorar seguridad con 48% por mejorar, empatía con 59.5% por mejorar y por último elementos tangibles con un 40.5%, en todos los casos con mayor predominio. Concluyendo que ambas variables presentan relación y que las dimensiones de calidad de atención presentan alta percepción en cuanto a mejorar.

A nivel internacional para Vinuesa (2021) estudió acerca sobre calidad de atención y la variable de satisfacción de usuarios realizado en un hospital en Ecuador. Se analizó bajo una investigación descriptiva, correlacional y no experimental. En los resultados hallaron el rechazo de la hipótesis nula, siendo $Rho= 0,668$ como relación significativa, fuerte y moderada. En referencia a las dimensiones de calidad de atención mencionan que hubo una percepción buena por parte de los usuarios, respecto a la dimensión de seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibles, por lo contrario la dimensión fiabilidad fue menor

en cuanto a la percepción de los usuarios. Y en mención a la variable de satisfacción se halló que un porcentaje de 79% usuarios se sienten satisfechos e incluso sus dimensiones se encuentran similares en los resultados. En tal sentido se concluyó que ambas variables mostraron una relación significativa y que en la variable de satisfacción y sus dimensiones tuvieron un mayor predominio respecto a la percepción que tuvieron todos los usuarios.

Guadalupe et al. (2019) estudiaron acerca de la relación de la variable calidad de atención y satisfacción al usuario en el hospital Milagro ubicado en Ecuador, en el área de emergencia. Estudio no experimental, transeccional y descriptivo- correlacional. Encontrando que la variable de calidad de atención se presentaron dificultades en las dimensiones de empatía con un 4.53, en seguridad con un 3.07, en la capacidad de respuesta con un 2.16, en fiabilidad con 2.76 y por último en la tangibilidad con un 5.59 de promedio, asimismo se encontró que hay un 3.62 de percepción de la calidad y con un 3.4 de los usuarios que no se muestran satisfechos ni tampoco insatisfechos. Concluyendo que en las dimensiones de calidad de atención, hay una percepción poco valorada de por usuarios, en referencia a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, sintiéndose poco insatisfechos.

Para Sisalema (2019) realizó una investigación sobre la relación de Calidad de atención y la variable de Satisfacción realizado en un hospital del estado en Guayaquil. Fue de investigación correlacional, transeccional y cuantitativo. Brindo como resultados la aceptación de la hipótesis nula, como afirmación de una correlación significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción al usuario con un $Rho = 0.516$. Asimismo se encontraron relaciones significativas entre las dimensiones de las variables calidad de atención con respecto a la equidad, eficacia, entorno, interacción y resultado en relación a las dimensiones de satisfacción al usuario. Permitiendo concluir la relación significativa entre las dos variables de estudios y sus dimensiones respectivas.

Fariño et al. (2018) investigaron acerca de la calidad de atención y satisfacción de usuarios en un hospital de Ecuador. Buscando identificar las variables de investigación, con una metodología de investigación cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se aplicó para ambas variables dos cuestionarios

para la recolección de datos, entre ellos el modelo de SERVQUAL, para la calidad de atención. Proporcionando como resultado, que los usuarios tienen un 77% de satisfacción, respecto a la infraestructura y equipamiento, asimismo el 80% en satisfacción en la dimensión de atención del personal. Por último se concluyó que tanto la variable de satisfacción al usuario y la variable de calidad de atención se encuentran un nivel medio.

Por último Morales y García (2018) estudiaron acerca de la calidad percibida en el servicio público de salud en Bogotá, donde se busca saber el nivel de satisfacción del usuario con relación a los servicios, es una investigación descriptiva y de corte transversal. Contó con 3 cuestionarios como instrumentos de aplicación, para recolección de datos. Dio como resultado en el aspecto de sistema, hallan un 80% de cuatro subredes, en cuanto al avance de gestión hay un mejoramiento del 90%, en cuanto a la adherencia al tratamiento se encuentra de un 75% de cifra inferior, sobre intención colaborativa es del 75% y por ultimo sobre experiencia vivencial puedes ser mejoradas. Concluyendo que los niveles de satisfacción son aceptables, generando confianza y encontrando mejoras en los servicios del año anterior, esto permitió brindar oportunidades.

Respecto a la fundamentación teórico epistemológico según Crosby (1926), refiere que la calidad es una forma económica que interfiere en la función de pérdida, en que a mayor diferenciación de una descripción con el valor nominal, mayor será la pérdida económica que será trasladada al usuario. Ello le sigue Shingo (1981) planteando un sistema que es a prueba de errores, donde trata de establecer elementos que descubran los distintos errores en el proceso de la producción, señalando lo siguiente: acoger una nueva filosofía, detectar errores, no se basa en solo precios y por último hacer conciencia con miras en mejorar el servicio y el producto.

Por otro lado, de acuerdo a la variable de calidad de atención, según Henao (2020) la define como la necesidad de exceder las perspectivas que desarrolla el consumidor tanto de un servicio o de un bien, donde nos refiere también que el usuario tiene observaciones y respuestas cognitivas sobre los conceptos y atributos del servicio, concluyendo que la calidad de atención es la percepción final del usuario sobre la valoración del servicio brindado, siendo interpretada por medio de

sensaciones, para ser compara con las expectativas y la situación del servicio brindado, obteniendo como resultado una percepción positiva o negativa.

Asimismo, para Duque (2005) señala que la calidad de atención se toma en cuenta diferentes parámetros y formas de medición, respecto a la conceptualización, así también se considera que es una práctica organizada interpretada por el usuario para satisfacer las carencias requeridas que presentan, por efecto la calidad de atención debe ser oportuno, eficiente y eficaz, comprendiendo más la perspectiva del usuario.

Para Gil (2020) refiere que la calidad de atención es establecida de acuerdo a la valoración del usuario en correlación al servicio que ofrecen en las distintas sitios de atención ya se sea un servicio perceptible o imperceptible, influyendo en el perfil de la organización de acuerdo al nivel de satisfacción apreciada por la institución, así como también lo menciona en el ISOO 9001:2000, señalando que los diferentes procesos de una organización se desarrollan bajo la distribución ordenada de actividades y revisión documentario, logrando un proceso dinámico y eficaz, avalando la efectividad del resultado. Asimismo Duque (2005) y Martínez et al. (2021) ejecutaron una estudio acerca de la calidad de atención, mostrando una evolución progresiva en los últimos años, esto implicado a los distintos cambios del universo globalizado, al principio las organizaciones solo estudiaban la calidad de atención con la clave de brindar un servicio adecuado pero en la actualidad esto se ha ido transformado en la satisfacción al usuario, con el fin de superarlas expectativas que experimenta el usuario.

Nguyen & Pham (2020), analizaron sobre la intervención de la calidad de atención al usuario, considerando los elementos de satisfacción, de la lealtad y los costos que conllevan en la banca electrónica, consiguiendo establecer componentes como, confiabilidad en el periodo de tiempo, capacidad, trato de los funcionarios, desarrollo de la empatía, habilidad de respuesta e infraestructura, los cuales presentan relación positiva con referencia a la satisfacción, observando que los elementos de la tangibilidad y capacidad influyen fuertemente en la calidad de atención del usuario.

Para el autor Parasuraman, et al (1993) investigaron acerca del modelo SERVQUAL, donde hacen mención a la calidad de atención como herramienta útil en la medición de los resultados, involucrando un procedimiento de evaluación,

permitiendo que los usuarios hagan una comparación en cuanto a la percepción de sus experiencias. Al mismo tiempo menciona que el usuario debe repetir la acción y esta ser deseada, para considerarlo recién como una atención de calidad, asimismo indica que se compone por 5 dimensiones:

Dimensión: elementos tangibles, son los objetos físicos, considerando las instalaciones, infraestructura, los equipos, personal y materiales (Parasuraman, et al. 1993)

Dimensión: fiabilidad refiriéndose a la capacidad de elaborar la actividad deseada de forma confiable y meticulosa, considerando que la organización cumpla con desarrollar los suministros de servicio, fijación de precios y solución de problemas (Parasuraman, et al. 1993)

Dimensión: capacidad de respuesta, se trata de medir la iniciativa de ayuda al usuario, considerando la agilidad y rapidez (Parasuraman, et al. 1993)

Dimensión: seguridad trata de medir la educación y el conocimiento de los colaboradores, para el logro de infundir seguridad y confianza en la atención (Parasuraman, et al. 1993)

Dimensión: Empatía que consiste en medir la atención que se espera y ser personalizada, brindando facilidad de acceso a toda la información, saber entender las necesidades y por último a tener la capacidad de escuchar (Parasuraman, et al. 1993)

Para el autor Schiffman (2001) citado por Paucar (2019), alude a la calidad de atención como una técnica que puede medir al detalle la calidad en distintas instituciones, permitiendo que el usuario aprecien el servicio de acuerdo a las dimensiones de experiencias percibidas, considerando la importancia de la seguridad, empatía y por último la dimensiones de los elementos tangibles.

Por último para los autores Nguyen & Pham (2020) reconocieron en su investigación sobre la influencia de la calidad en el usuario, señala que la satisfacción, como la lealtad, y también costos son elementos relevantes, que involucran en la organización, identificando elementos como, la confiabilidad en referencia al período de atención, la capacidad de asistencia, el trato del personal, la empatía, capacidad de respuesta y por último la tangibilidad de las instalaciones,

los cuales permiten tener una relación favorable con relación a la variable de satisfacción, siendo estos últimos los elementos que presentan mayor influencia en la calidad de atención relación al usuario.

Continuando con los aportes teóricos y Bajo un enfoque epistemológico sobre la satisfacción según Herrera (2017) supone que hay un orden superior donde involucra los valores en relación a los diferentes deseos y las necesidades de los usuarios, es decir que los usuarios comparan los servicios y productos en respuesta a sus necesidades, como consecuencia establecen valores. Por otro lado Evrard (1993) citado por Carrasco (2019) menciona que la satisfacción es un estado emocional, consecuencia de un juicio de compra y consumo, ello no incluye las experiencias que pasan los clientes.

Respecto a la satisfacción del usuario de acuerdo a Rey (2000) citado por Failoc (2020) menciona que la satisfacción es referida a un indicador de evaluación, que es considerado fundamental para facilitar información acerca de la calidad que es percibida por los usuarios, respecto a elementos como procesos, estructura y resultados. Asimismo, se considera o relaciona con el estado anímico del individuo, comparando el beneficio que se percibe por el producto o servicio respecto a sus expectativas, esto podría definirse como una evaluación después del servicio sensible en cambiar en cada proceso. Ello tiene que ver con lo deseado y la espera; brindando tres ventajas importantes: lealtad del usuario, la difusión es gratuita e intervención en el mercado.

Febres y Mercado (2020) obedecen cuando el sujeto logra alcanzar las expectativas o poder superarlas, señalando que la satisfacción del usuario es primordial, pues permite mediar de forma objetiva la calidad de atención de los servicios brindados, y ello evaluar el nivel de satisfacción logrado por el usuario.

Del mismo Swan et al. (1982) Citado en Febres y Mercado (2020) refiere que la satisfacción al usuario e evaluar las diferentes características tanto de los servicios como de los productos, así poder medir el estímulo que se coloca en relación de su efecto en el usuario, que consienten los diferentes servicios, donde se plasma como la satisfacción como reflejo de un proceso de tipo cognitivo.

Adicionalmente para Lovelock (2010) citado por Monroy (2019), hace mención que es un procedimiento dinámico que va evolucionando a medida que va avanzando, interpretándolo como perspectiva de un solo trato involucrado en el desarrollo de la calidad, en otros casos el juicio que tiene los usuarios no siempre son en base a las experiencias, para la constitución de las perspectivas.

Para otros autores es un concepto psicológico, implicando la sensación de placer y bienestar por la obtención de lo deseado y la espera del servicio, es por ello que los niveles de satisfacción se pueden calcular el deleite de las experiencias del usuario, concluyendo que la calidad de atención pretende una relación con la satisfacción del usuario.

Por otro lado Oliver (1991) citado por Mosquera en el (2017) muestra que la variable de satisfacción del usuario se logra cuando se plasman las expectativas con los diferentes servicios, es decir que es importante saber las expectativas del usuario para satisfacer sus necesidades y así poder lograr cubrir sus expectativas. En tal sentido si hay un incremento de adaptación habrá una mayor calidad de atención, en consecuencia se obtendrá un resultado de satisfacción como resultado final ya se conforme o disconforme entre las experiencias y perceptivas en la atención, es decir que la palabra calidad es el inicio para la satisfacción. Para Morales y Hernández (2004) citado por Valenzuela et al. (2019) menciona que la satisfacción es relacionada a la sensación de ánimo, estipulada por una visión doble en este caso utilitaria en referencia al consumo o uso del servicio, donde se cumple con las actividades designadas y por otro lado al hedonista, que hace referencia a la activación de los diferentes procesos de afectividad.

Por otro lado se refiere que la satisfacción del usuario implica una estimación de aspecto subjetivo de la adquisición alcanzada por el procedimiento de información, y permite ser un elemento sustituto objetivo de eficacia que, a frecuencia, no se encuentran utilizables. Por ello podemos mencionar que la satisfacción es susceptible, como un claro elemento intangible, ya que está inclinado hacia distintas apreciaciones y cualidades que dirigen juicios determinados y objetivos. De cierta forma, la satisfacción brinda una estimación sobre el enfoque del procedimiento que proporciona a los usuarios, sobre la calidad y puede transportar a contextos en las que, si un procedimiento de búsqueda es

descubierto por sus interesados y es considerado malo, deficiente o por último es insatisfactorio, forma en su totalidad como un incorrecto proceso en cuanto a la información. Por ello el enfoque del usuario será finamente determinado para alcanzar el triunfo o conseguir el fracaso.

Para Feletti et al. (1989) nos señalan que la satisfacción al usuario presenta dimensiones empíricamente importantes y permiten el proceso de desarrollo del variable, las cuales son:

Dimensiones de la comunicación: es una herramienta que ayuda al incremento de la relación personal tanto colaboradores como los mismos pacientes, permitiendo una oportuna y asertiva comunicación (Feletti et al. 1989).

Dimensión de competencia técnica: trata de la capacidad competitiva profesional del personal bajo las diferentes experiencias que desarrollan cada uno, estas pueden beneficiar a los usuarios (Feletti et al. 1989).

Dimensión de actitudes profesiones: es la actitud del individuo en base a los aspectos políticos, valores, moral y las buenas acciones que contemplen sus habilidades como destrezas (Feletti et al. 1989).

Dimensión de clima de confianza: es la capacidad del sujeto para entablar una relación de interés, identificación de las necesidades y preocupaciones por el usuario, permitirán adquirir confianza y establecer una mayor relación interpersonal (Feletti et al. 1989).

Por último la dimensión de percepción del usuario: es la interpretación que tiene el usuario acerca de los servicios brindados, en base a las habilidades, destrezas y valores morales que presenta el personal (Feletti et al. 1989).

Para Velandia et al. (2007) citado Flores (2022) plantean que la complacencia es la consecuencia de un paso que se empieza en el individuo determinado y existente, finalizando en uno mismo, por ello es una situación básicamente subjetiva, desde su medio hasta la propia comprensión de su existencia. No obstante, para que exista complacencia o insatisfacción, como algo mortificado en un individuo, debe tener por lo menos una intención inicial en desarrollar una acción que cause una definitiva consecuencia percibida como

negativo o positivo, permitiendo ser satisfactorio o insatisfactorio. La satisfacción, no solo está relacionada con un estado único o una impresión, sino con una sensación extraordinaria que causa en cada individuo, por un complejo procedimiento intersubjetivo. Es una evaluación que considera no solo el ámbito personal sino también lo social siendo este último perteneciente a grupos sociales definidos.

En tal sentido para Bagozzi et al. (2016) citado habla sobre el modelo de satisfacción al usuario donde involucra la interacción de variables de carácter afectivo y cognitivo como parte de una experiencia subjetiva, permitiendo entablar un orden conceptual y formada por la interacción de variables. Donde la adición de estas interacciones se amplía hacia los resultados de la satisfacción, a través de la asociación de los propósitos del comportamiento.

Por último, el modelo de Satisfacción al usuario de Oliver (1981), percepción de las emociones, que se producen bajo las experiencias en las distintas actividades cognitivas, que ejecutan para procesar el contexto potencial emocional, siendo una capacidad predictiva del sujeto. Partiendo de la teoría, se plantea que la emoción de activación y agrado, son el resultado de las estimaciones cognitivas por el usuario; centrándose en el enfoque cognitivo- afectivo. Asimismo, considero las siguientes dimensiones de estudio:

La dimensión cognitiva: es la capacidad que tiene el sujeto para comprender su situación y los compromisos sociales del mismo, integrándose al medio que lo rodea, se centra principalmente en los conocimientos y comportamientos intelectuales conseguidos una vez tomado el servicio (Oliver ,1981)

Asimismo, se refiere que el proceso cognitivo en el ser humano es un activo que implica el análisis y la interpretación al ambiente donde se encuentra y se despliega, tanto en sus pensamientos como en su conducta (Palmero et al. 2003).

La dimensión afectiva: consiste en una variable intermediaria entre las estimaciones cognitivas. Ante una visión bilateral, los sentimientos generados que intervienen en la variable satisfacción de forma semejante a su relación con el comportamiento, de aproximación o rechazo a un producto o servicio (Oliver ,1981)

Otro autor refirió que los sentimientos se consideran una variable que influye en toda decisión, durante el proceso de satisfacción, de forma equivalente a la relación con la conducta donde se acepta o rechaza un producto o un servicio (Bigne y Andreu, 2004) citado por (Méndez et al. 2021)

Por último para Oliver (1993), citado por Monroy (2019) menciona que el proceso de la afectividad negativa o positiva va en función posterior a las respuesta, estas con influenciadas de forma directa en cuanto a la valoración de la satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

De estudio básico, considerando las diferentes teorías de calidad de atención y satisfacción al usuario en un contexto público, teniendo como objetivo la relación de dos variables, generando nuevos conocimientos y es de enfoque cuantitativo, porque se concentra en el estudio estadístico de las variables y medición de los objetivos (Hernández et al. 2014).

Con diseño de estudio no experimental por lo que no se presenta alteración de variables y es transeccional, porque se aplicó el instrumento en un tiempo preciso o determinado (Hernández et al. 2014).

Finalmente el nivel de estudio es correlacional según Rojas (2015); pues se procuró relacionar y describir la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

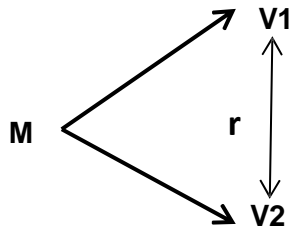


Figura 1. Esquema de diseño

M = Muestra

V1 = Variable Calidad de atención

V2 = Variable Satisfacción del usuario

R = Correlación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: la calidad de atención considerada como una herramienta útil, en la medición de los resultados, involucrando un procedimiento de evaluación, permitiendo que los usuarios hagan una comparación en cuanto a la percepción de sus experiencias. Al mismo tiempo menciona que el usuario debe repetir la acción y esta ser deseada, para considerarlo recién como una atención de calidad (Parasuraman, et al. 1993).

Definición operacional de la variable: se divide en 5 dimensiones: Seguridad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad (Anexo tabla 1).

Variable 2: satisfacción al usuario

Definición conceptual: la satisfacción es referida a la emoción, como un indicador de evaluación, que es considerado fundamental, siendo el resultado de un proceso cognitivo el cual determina la satisfacción del usuario (Oliver, 1981).

Definición operacional de la variable: se divide en 2 dimensiones la cognitiva y la afectiva, (Anexo tabla 2).

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Ventura (2017) refiere que la población es un conjunto de individuos, que conforman parte de un proceso de análisis que se presente estudiar. En ese sentido la población de estudio estuvo conforma por 170 usuarios en general que se atendieron el último mes de julio en el módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima-2023.

Criterios de inclusión

- 3.3.1.1 Personas que se atendieron en el mes de julio 2023
- 3.3.1.2 Personas atendidas entre 18 a 65 años que haya sufrido vulnerabilidad
- 3.3.1.3 Fiscales
- 3.3.1.4 Abogados representantes de los agraviados
- 3.3.1.5 Personas en investigación
- 3.3.1.6 Personas que hayan sido señalados como testigos
- 3.3.1.7 Padres con familiares que han sufrido algún tipo de violencia

Criterios de exclusión

- 3.3.1.8 Aquellas personas que no deseaban participar
- 3.3.1.9 Personas que se atendieron antes del mes de julio 2023
- 3.3.1.10 Personas menores de 18 años y mayores de 65 años

3.3.2 Muestra

En cuanto a la muestra de acuerdo a Arias (2006) lo consideró como un sub grupo característico que se adquiere de la población. En este sentido el estudio consideró la participación de 80 usuarios que fueron atendidos el último mes de julio en el módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima-2023.

3.3.3 Muestreo

El muestreo según Arias (2008) es un conjunto de criterios y reglas que impliquen la selección de una establecida población. Es por ello que el estudio utilizó un muestreo tipo no probabilístico, por conveniencia.

Unidad de análisis

Todas las personas con consentimiento, entre 18 a 65 años, que asistieron al módulo penal especializado en delitos de violencia, que involucre algún proceso de trámite realizado en el mes de julio de 2023.

3.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

En la investigación los instrumentos de recaudación de datos, fueron las técnicas de encuesta, garantizando una investigación pertinente bajo una elección de validez y de confiabilidad (Méndez, 2017).

Para medición de las variables de investigación, se aplicó instrumentos, donde la variable 1 de Calidad de atención, está formado por 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad, asimismo contó con 25 preguntas y el cuestionario de la variable 2 sobre satisfacción al usuario está formado por 2 dimensiones la cognitiva y la afectiva, contando con 16 preguntas. Asimismo, para el desarrollo de los cuestionarios se tomó en cuenta la escala Likert, considerando 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo, realizadas en referencia a las dimensiones y estimando un tiempo de 30 minutos entre ambos instrumentos.

En referencia a la validez de los dos instrumentos, se ha desarrollado por medio de un juicio de expertos, como validez de contenido, donde expertos y metodólogos, han valorado los ítems bajo criterios de relevancia, pertinencia y claridad, calificando como suficiencia o ser aplicables los instrumentos. Seguidamente, se muestra la siguiente tabla de valoración de expertos:

Expertos:	Valoración del instrumento:
Dra. Dra. Diaz Diaz Eleximia Soledad	Aplicable
Dr. Ochoa Tataje Fredy	Aplicable
Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino	Aplicable

Respecto a la confiabilidad de ambos instrumentos, se consideró aplicar el alfa de Cronbach, logrando 9.20, en la variable de calidad de atención y un valor de 9.52 en satisfacción al usuario, estos hallazgos son favorables para la aplicación de los instrumentos, de acuerdo la propuesta de escala de confiabilidad (George y Mallery,2003).

3.5 Procedimientos

Una vez aprobado el estudio, se inició con la compilación de la data, para la medición y alcance de las variables de estudio. Acto seguido se aplicaron los instrumentos, concretando la información, de la muestra obtenida en el módulo penal especializado en delitos de violencia, contando con el permiso pertinente de la institución.

Finalizando el procedimiento, se realizó las discusiones de la información obtenidas en respuesta a las hipótesis, para hacer luego las conclusiones y finalizar con las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Inicialmente se realizó un estudio descriptivo de las dos variables y sus dimensiones, dichos resultados fueron plasmados en gráficos y tablas de frecuencia. Posteriormente se realizó un análisis inferencial, con respecto a la aplicación de las encuestas, utilizando el software SPSS V26, se empleó la prueba de normalidad en correspondencia a la cantidad de población, mostrando una distribución, considerada no paramétrica. Finalmente se realizó la contratación de las hipótesis, utilizando el estadístico de Rho de Spearman de muestras no paramétricas, para el coeficiente de correlación, permitiendo plasmar los resultados.

3.7 Aspectos éticos

El estudio presenta veracidad y legitimidad, en referencia a los instrumentos de aplicación, considerando que se brindó información a la población, sobre el objetivo de estudio y respecto a la confidencialidad de sus datos, respetando la autoría, bajo los principios éticos (Rétali, 2017).

Se consideró según los protocolos y normativas de la Universidad César Vallejo, en referencia a la evaluación y proceso de análisis de los resultados; la presentación de la carta de autorización de la Universidad y también la entrega del consentimiento informado a los usuarios que se atienden en el módulo penal

especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Así también, es importante mencionar que la recolección de datos son anónimos, conservando en total reserva la identidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la variable calidad de atención y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	19	24%
	Adecuado	61	76%
	Regular	55	69%
	Adecuado	25	31%
Capacidad de	Inadecuado	5	6%
	Regular	28	35%
	Adecuado	47	59%
Seguridad	Inadecuado	2	3%
	Regular	24	30%
	Adecuado	54	68%
Empatía	Inadecuado	1	1%
	Regular	23	29%
	Adecuado	56	70%
Elementos tangibles	Inadecuado	1	1%
	Regular	28	35%
	Adecuado	51	64%

Nota: cuestionario de calidad de atención

En la tabla 1, de un total de 80 participantes, mostraron que percibieron una calidad de atención de 76% como adecuado y 24% como regular. Asimismo se evidenció en las dimensiones de fiabilidad con un 69% regular y 31% como adecuado, capacidad de respuesta con el 59% adecuado, 35% regular y 6% de forma inadecuada, en la dimensión de seguridad mostró 68% adecuado, 30% regular y 3% inadecuado, en cuanto a la dimensión de empatía se evidencio que un 70% adecuado, 29% regular y el 1% como inadecuado, por último en la dimensión de elementos tangibles se mostró que el 64% es adecuado, el 35% es

regular y el 1% como inadecuado. Podemos inferir que los usuarios perciben una calidad de atención adecuada en el módulo penal especializado en delitos de violencia.

Tabla 2

Nivel de la variable de satisfacción al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción al usuario	Inadecuado	1	1%
	Regular	38	48%
	Adecuado	41	51%
Cognitivo	Inadecuado	2	3%
	Regular	27	34%
	Adecuado	51	64%
Afectivo	Inadecuado	1	1%
	Regular	44	55%
	Adecuado	35	44%

Nota: cuestionario de satisfacción al usuario

En la tabla 2, de un total de 80 participantes se evidencio respecto a la satisfacción al usuario, que el 51% percibieron adecuado, el 48% como regular y el 1% como inadecuado, en la dimensión cognitivo se evidencio que el 64% en un nivel adecuado, el 34% regular y el 3% como inadecuado, por último, en la dimensión afectivo se mostró que 55% es regular, el 44% es adecuado y el 1% inadecuado. Podemos decir que los usuarios que asistieron módulo penal especializado en delitos de violencia, se sintieron satisfechos de predominio adecuado.

Tabla 3

Tabla cruzada de la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario

		Satisfacción al usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Calidad de atención	Regular	% del total	1%	11%	11%	24%
	Adecuado	% del total	0%	38%	39%	76%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%

En la tabla 3, se muestra que los usuario perciben una calidad de atención del 24% como regular, mientras que 76% se sienten satisfechos adecuadamente, de forma regular un 49%% y el 1% como ineficiente, asimismo el 50%, como adecuada en la calidad de atención.

Tabla 4

Tabla cruzada de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción al usuario

			Satisfacción al usuario			
			Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Fiabilidad	Regular	% del total	1%	38%	30%	69%
	Adecuado	% del total	0%	11%	20%	31%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%
Capacidad de respuesta	Inadecuado	% del total	0%	4%	3%	6%
	Regular	% del total	1%	16%	18%	35%
	Adecuado	% del total	0%	29%	30%	59%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%
Elementos tangibles	Inadecuado	% del total	0%	1%	0%	1%
	Regular	% del total	1%	18%	16%	35%
	Adecuado	% del total	0%	30%	34%	64%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%
Empatía	Inadecuado	% del total	0%	0%	1%	1%
	Regular	% del total	1%	15%	13%	29%
	Adecuado	% del total	0%	34%	36%	70%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%
Seguridad	Inadecuado	% del total	0%	1%	1%	3%
	Regular	% del total	1%	16%	13%	30%
	Adecuado	% del total	0%	31%	36%	68%
Total		% del total	1%	49%	50%	100%

En la tabla 4, se evidencia que de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad presento como regular de 69% y adecuado con un 31% con comparación con satisfacción al usuario. En capacidad de respuesta es de inadecuado 6%, regular, 35% y adecuado con 59%, en la dimensión de elementos tangibles con el 1% como inadecuado, 35% regular y 64% como adecuado, en la dimensión de empatía con

un 1% en inadecuado, 29% regular y 70% como adecuado. Y por último en la dimensión de seguridad como 3% de inadecuado, 30% como regular y 68% como adecuado, todas estas dimensiones en comparación con la variable de satisfacción al usuario que obtuvo el 1% como inadecuado, 49% regular y 50% como adecuado.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención y satisfacción al usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable de Calidad de atención	0.150	80	0.000
Variable de Satisfacción al usuario	0.127	80	0.003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para el estudio se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, siendo un total de 80 participantes de la población <50, aplicadas para las variables de estudio, obteniendo que el p valor es menor a 0.05, lo que infiere una distribución es no paramétrica, permitiendo el uso del estadístico de correlación del Rho de Spearman para dar respuesta a las hipótesis de estudio.

4.2.2 Contrastación de hipótesis

Para los resultados se considerará utilizar el análisis en SPSS, con el estadístico de correlación del Rho de Spearman, cuyo proceso es para datos cuantitativos, asimismo nos permitirá responder a las hipótesis planteadas en el estudio.

Hipótesis General

H_i: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023

H₀: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 7

Correlación de la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario.

			Calidad de atención	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0.123
		Sig. (bilateral)		0.276
		N	80	80
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	0.123	1.000
		Sig. (bilateral)	0.276	
		N	80	80

En la tabla 7, se muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario que no presenta correlación. Asimismo, se acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.276 > 0.05$. Refiriendo que a menor calidad de atención será nula la satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Hipótesis específico N° 01

H_i: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

H₀: No existe relación entre fiabilidad y satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 8

Correlación de la variable de satisfacción al usuario y fiabilidad.

			Satisfacción al usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,259*
		Sig. (bilateral)		0.020
		N	80	80
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,259*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.020	
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, se muestra la correlación de Rho de Spearman de la variable de fiabilidad y satisfacción al usuario es baja, obteniendo un $Rho=0.259$ como relación directa. Rechazando la hipótesis nula con un p valor de $0.020 > 0.05$. Refiriendo que a mayor fiabilidad de atención será mayor la satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Hipótesis específico N° 02

H_i : Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

H_0 : No existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 9

Correlación de la variable de satisfacción al usuario y capacidad de respuesta.

		Satisfacción al usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.056
	Capacidad de respuesta	N	80
		Coefficiente de correlación	-0.056
	Satisfacción al usuario	Sig. (bilateral)	0.624
		N	80

En la tabla 9, se muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de capacidad de respuesta y satisfacción al usuario que no presenta correlación. Asimismo se acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.624 > 0.05$.

Hipótesis específico N° 03

H_i : Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

H₀: No existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penalespecializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 10

Correlación de la variable de satisfacción al usuario y seguridad.

			Satisfacción al usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	0.155
		Sig. (bilateral)		0.169
		N	80	80
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.155	1.000
		Sig. (bilateral)	0.169	
		N	80	80

En la tabla 10, se muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de seguridad y satisfacción al usuario que no presenta correlación. Asimismo se acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.169 > 0.05$.

Hipótesis específico N° 04

H_i: Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

H₀: No existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penalespecializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 11

Correlación de la variable de satisfacción al usuario y empatía.

			Satisfacción al usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	0.179
		Sig. (bilateral)		0.112
		N	80	80
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.179	1.000
		Sig. (bilateral)	0.112	
		N	80	80

En la tabla 11, se muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de empatía y satisfacción al usuario que no presenta correlación. Asimismo, se acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.112 > 0.05$.

Hipótesis específico N° 05

H_i: Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

H₀: No existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tabla 12

Correlación de la variable de satisfacción al usuario y elementos tangibles.

			Satisfacción al usuario	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	0.042
		Sig. (bilateral)		0.715
		N	80	80
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0.042	1.000
		Sig. (bilateral)	0.715	
		N	80	80

En la tabla 12, se muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de elementos tangibles y satisfacción al usuario que no presenta correlación. Asimismo se acepta la hipótesis nula con un p valor de 0.715 > 0.05.

V. DISCUSIÓN

Para el presente estudio, se consideró distintos referentes de bases teóricas y antecedentes previos, que permitieron examinar con los resultados y elaboración de la discusión.

Teniendo el objetivo general de Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023, En el análisis inferencial en respuesta al objetivo general, se encontró que se acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.276 > 0.05$, señalando que no hay una relación significativa entre la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Por lo contrario lo indica Ancco (2020), donde muestra la presencia de una relación directa y moderada, siendo significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario de un módulo de violencia familiar en el departamento de Cusco. Donde se puede considerar que la población de estudios son usuarios que han sido víctimas de algún tipo de violencia y que se encuentran con medidas de protección, mientras que en el estudio se consideró una población más general, entre abogados, fiscales y personas que hayan sufrido algún tipo de violencia, ello considerando que el lugar donde lo aplicación fue en provincia y el presente estudio fue a nivel de Lima. Del mismo modo lo reitera Ponce (2021) donde encontró una correlación entre las variables de satisfacción al usuario y calidad de atención como una relación directa positiva, asimismo se presentó mayor predominancia entre las dos variables de un Centro de emergencia Mujer en Cañete. Con ello se puede inferir que en el estudio solo se consideró mujeres víctimas de violencia, por lo contrario en la investigación. Del mismo modo Ello también lo respalda Carbajo (2021) mencionando la presencia de una relación moderada significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario, de igual forma en esta investigación solo consideraron personas tanto hombres y mujeres que fueron víctimas de violencia familiar, con lo opuesto de la investigación. Seguidamente lo fortifica Lañas (2020) donde se halló la presencia de una relación significativa y directa con un 0.885 entre las variables de un Centro de Emergencia Mujer, para este estudio también se consideró solo mujeres que fueron víctimas de violencia, donde podemos inferir que sigue siendo diferente la población de estudio. Ello lo refuerza

también Paredes (2019) con su investigación que relaciona las dos variables de estudio con r_{xy} : 0.563 considerada directa moderada, aquí se puede mencionar que se trabajó con usuarios tanto varones y mujeres que necesitaban de atención médica.

Por último lo refuerza Vinueza (2021) donde su investigación rechaza la hipótesis nula con un $p < 0,01$ y con un Rho de Spearman de siendo 0,668 como relación significativa positiva y moderada, ello indicó la relación de ambas variables, que los usuarios percibieron dentro del hospital, en este estudio también se trabajó con personas entre varones y mujeres que requerían de atención médica. Estos resultados también son respaldados por Sisalema (2019) donde señala que hay una correlación significativa entre la variable de calidad de atención y satisfacción al usuario con un 0.516, señalando que a mayor calidad de atención habrá una mayor satisfacción de los usuarios que se atienden en el hospital, considerando que fueron usuarios que requerían de atención médica. De las investigaciones mencionadas, podemos señalar que en todos los casos la población de estudio fue específicamente usuarios, que presentaban características similares, de lo contrario en el presente estudio, que se aplicó a una población general, considerando a los fiscales, investigados, abogados y personas víctimas de algún tipo de violencia, el cual podemos entender que estos últimos presentan necesidades y percepciones diferentes, con ello podemos sugerir que lo mencionado pudo influir en los resultados de la investigación.

Respecto al análisis descriptivo, se obtuvo lo siguiente la calidad de atención se halló 76% como adecuado y 24% como regular, en la variable de satisfacción al usuario al usuario, que el 51% percibieron adecuado, el 48% como regular y el 1% como inadecuado. Estos resultados coinciden con Ancco (2022), donde refiere que el 84.7% de la población mostraron una calidad de atención adecuada y 84.7% de personas que se sintieron satisfechos en el módulo de violencia. Eso se puede inferir que en ambos casos son espacios de ayuda, con similares servicios que brindan en cuanto a la atención. Asimismo lo refuerza Ponce (2021) donde menciona que hay un grado medio la calidad de atención con un 32.5% y un 47% que percibieron la satisfacción a un grado alto. Esto lo refuerza Fariño et al. (2018), mencionando la calidad de atención y satisfacción al usuario presentan un nivel

medio de percepción de la población. Por lo contrario Guadalupe et al. (2019) refiere que hay un porcentaje menor de 3.62% que percibe la calidad de atención, del mismo modo presento la variable de satisfacción al usuario.

Estos resultados permiten tener una valoración significativa de la calidad de atención como la necesidad de exceder las perspectivas que desarrolla el usuario tanto de un servicio o de un bien, donde nos refiere también que el usuario tiene observaciones y respuestas cognitivas sobre los conceptos y atributos del servicio, logrando comprender que el usuario es quien prioriza los servicio (Henao, 2020). De esta manera la satisfacción al usuario implica como susceptible, para un claro elemento intangible, ya que está inclinado hacia distintas apreciaciones y cualidades que dirigen juicios determinados y objetivos (Feletti et al. 1989).

En referencia al objetivo específico 1, la fiabilidad y satisfacción la presencia de relación directa baja de 0.259, rechazando así la hipótesis nula con un p valor de $0.020 > 0.05$. Ello lo respalda Vinueza (2021) donde la fiabilidad con satisfacción al usuario si tienen relación significativa con un p valor de $0.00 > 0.05$ y un Rho de Spearman de 0.758 en la correlación. De acuerdo al análisis descripto, se obtuvo en la dimensión de fiabilidad que fiabilidad con un 69% regular y 31% como adecuado, ello también lo refuerza Carbajo (2021) mostrando en sus resultados que la dimensión fiabilidad obtuvo un 82.9% de predominancia. Por lo contrario lo refiere Vinueza (2021) donde indica que el dimensión de fiabilidad tiene menor predominancia, ello lo respaldan Guadalupe et al, (2019) mostrando que la fiabilidad también presenta un menor predominio de 2,76 en la percepción de los usuarios. Estos resultados son respaldos por Nguyen & Pham (2020) mencionando que la fiabilidad es parte importante dentro de la calidad de atención, bajo una perspectiva positiva. Y también lo refiere Cuellar (2009) considerando a la fiabilidad como una de las dimensiones de calidad de atención, en mención a la integridad y a la capacidad de ser minucioso al momento de brindar un servicio.

En cuanto al objetivo específico 2, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de capacidad de respuesta y satisfacción no presenta una relación, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.624 > 0.05$. Estos resultados no coinciden con Ancco (2022) en su estudio menciona que si presenta relación entre capacidad de respuesta y satisfacción al usuario según el

estadístico del Rho de Spearman con 0.458 y con un p valor de $0.00 < 0.05$ rechazando así la hipótesis nula. Del mismo modo lo señala Carbajo (2021), donde muestra que la dimensión de capacidad de respuesta si se relaciona con la variable de satisfacción al usuario, evidenciando que los usuarios si tienen una alta percepción en cuanto a la variable de calidad de atención. Del mismo modo lo refiere Vinueza (2021) que hay una presencia de relación significativa entre capacidad de respuesta y la variable de satisfacción con Rho de Spearman de 0.55 de correlación, así también lo indican Guadalupe et al. (2019) en su investigación desarrollada en el hospital de Milagro en Ecuador que si hay una relación significativa ente ambos.

De acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta fue de 59% adecuado, 35% regular y 6% de forma inadecuada. Estos hallazgos coinciden en la investigación de Carbajo (2021) refiriendo que la dimensión de capacidad de respuesta fue buena con un 74.3%, siendo una de las dimensiones con mayor predominio. Asimismo Vinueza (2021) hace referencia que la capacidad de respuesta tiene una predominio alto en cuanto a la calidad de atención. Por lo contrario en los hallazgos de Guadalupe et al. (2019) donde mencionan la presencia de un predominio menor de la dimensión de capacidad de respuesta con un valor de 2.16, provocando la insatisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención. Por ello lo mencionan Nguyen & Pham (2020) que dentro de estos hallazgos es importante resaltar que la capacidad de respuesta es primordial dentro de los procedimientos, ya que intervención en la calidad de atención. Asimismo es indiscutible que es una de las dimensiones importantes para de medir la iniciativa de ayuda al usuario, considerando la agilidad y rapidez (Cuellar, et al 2009).

En mención al objetivo específico 3, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable de seguridad y satisfacción al usuario no se encontró relación, acepta la hipótesis nula con un p valor de $0.169 > 0.05$. Estos hallazgos no concuerdan con Ancco (2022) en su estudio menciona que si presenta relación entre seguridad y la variable de satisfacción al usuario según el estadístico del Rho de Spearman con 0.431 y con un p valor de $0.00 < 0.05$ rechazando así la hipótesis nula. Del mismo modo lo menciona Carbajo (2021) donde evidencia que si existe relación entre la dimensión de seguridad en relación

con la variable de satisfacción al usuario, obtenidos en el centro de Defensa Pública en Chimbote. Esto también es respaldado por Vinueza (2021) refiriéndose a la existencia de la relación entre seguridad y satisfacción con Rho de Spearman de 0.681 de correlación significativa en usuario en un hospital nacional de Ecuador. Según el análisis descriptivo se encontró que la dimensión de seguridad mostró 68% adecuado, 30% regular y 3% inadecuado. Estos resultados obtenidos coinciden con Carbajo (2021) señalando que la dimensión seguridad obtuvo un 74.3% en un nivel adecuado, siendo una dimensión con predominio alto. Esto lo contradicen Guadalupe et al. (2019) mostrando que la dimensión de seguridad obtuvo un 3.07 con nivel inadecuado, sintiéndose los usuarios insatisfechos de la atención dentro del hospital Milagro en Ecuador.

Donde podemos inferir que la seguridad es importante dentro de la calidad de atención, pues nos permite medir la educación y el conocimiento de los colaboradores, para infundir seguridad y confianza en la atención (Cuellar, et al 2009). Del mismo modo lo indica Schiffman (2001), para aludir a la calidad de atención es imprescindible que el servicio este de la mano con la seguridad. Asimismo Zeithaml et al. (2009) señalan que la seguridad es una de las dimensiones que involucran en el proceso de la calidad de atención, siendo un aspecto de protección y disminuciones los riesgos, adicional a ello permite aportar credibilidad y confianza en los usuarios en las instituciones públicas.

En referencia al objetivo específico 4, la investigación muestra según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que la dimensión de empatía y satisfacción no presentan relación, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.112 > 0.05$. Por lo contrario Ancco (2022) en su estudio menciona que si presenta relación entre empatía y la variable de satisfacción al usuario según el estadístico del Rho de Spearman con 0.444 y con un p valor de $0.00 < 0.05$ rechazando así la hipótesis nula. Asimismo, lo señala Carbajo (2021) presentando una relación entre empatía y satisfacción al usuario en un centro de Defensa Pública en Chimbote. También lo respalda Guadalupe et al. (2019) con la relación de empatía y satisfacción al usuario en el hospital Milagro en Ecuador. Por último lo Vinueza (2021) rechaza la hipótesis nula con p valor de 0.00 y la presencia de una relación según el Rho de Spearman de 0.576 entre la empatía y satisfacción al usuario.

En mención al análisis descriptivo de los resultados, se obtuvo que la dimensión de empatía se evidencio que un 70% lo percibe como adecuado, el 29% como regular y el 1% es inadecuado, Estos resultados coinciden con Carbajo (2021) evidenciando que la dimensión empatía obtuvo un 81% como adecuado en el centro de Defensa Pública en Chimbote. Por lo contrario lo señala Guadalupe et al. (2019) cuando evidencia que la dimensión de empatía presenta un 4.53, como regular en la percepción de los usuarios en el hospital Milagro en Ecuador. En consecuencia la empatía juega un rol importante de como una relación positiva con referencia a la satisfacción del usuario, permitiendo medir la atención que se espera y ser personalizada, brindando facilidad de acceso a toda la información, saber entender las necesidades y por ultimo a tener la capacidad de escuchar (Cuellar, et al 2009).

En alusión al último objetivo específico, la dimensión de elementos tangibles y satisfacción no presentando relación, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.715 > 0.05$. Estos hallazgos no coinciden con lo que señala Ancco(2022) refiriéndose que presentan relación significativa de Rho de Spearman de 0.399 , rechazando la hipótesis nula. Del mismo modo lo indica Vinueza (2021) con una relación de ambos de 0.559 de acuerdo al estadístico de correlación de Rho de Spearman. Y por último lo refuerza Guadalupe et al. (2019) evidenciando la relación de elementos tangibles y satisfacción al usuario en el hospital Milagro en Ecuador. Según el análisis descriptivo se obtuvo que la dimensión de elementos tangibles mostró que el 64% es adecuado, el 35% es regular y el 1% como inadecuado. Ello lo refuerza Carbajo (2021) en su investigación realizado en un centro de Defensa Pública en Chimbote, donde evidencia que los elementos tangibles tienen un 64.3% como percepción adecuada. Por lo contrario lo señala Guadalupe et al. (2019), evidenciando que la percepción de elementos tangibles es de 5.59, considerado como regular.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que no hay una relación significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.276 > 0.05$, en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Expresando que la calidad de atención no incide en la satisfacción de usuario, mostrando que las variables son independientes.

Segunda. Se determinó que si hay una relación directa significativa entre fiabilidad y satisfacción al usuario de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman con un $Rho=0.259$. Asimismo se rechaza la hipótesis nula con un p valor de $0.020 > 0.05$. Refiriendo que a mayor fiabilidad de atención será mayor la satisfacción al usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.

Tercera. Se determinó que no hay una relación significativa entre de capacidad de respuesta y de satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.624 > 0.05$, en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Lo que señala que la capacidad de respuesta, no incide de forma directa en la satisfacción.

Cuarta. Se determinó que no hay una relación entre seguridad y de satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.169 > 0.05$, en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Señalando que la satisfacción no depende de la seguridad.

Quinta. Se determinó que no hay una relación entre empatía y satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.112 > 0.05$, en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Mostrado que no hay indecencia de empatía sobre la satisfacción.

Sexta. Se determinó que no hay una relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción al usuario, aceptando la hipótesis nula con un p valor de $0.715 > 0.05$, en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023. Precizando que la dimensión de elementos tangibles y satisfacción son variables de estudio independientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A las autoridades del módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima, realice diferentes procesos de mejora continua, en referencia a la calidad de atención, a fin de optimizar y mejorar la percepción en cuanto a la satisfacción del usuario, ello permita generar mayor prestigio de la institución pública.

Segunda. A las autoridades, a realizar capacitaciones continuas, a todo el personal que brinde atención al usuario y generar estrategias para una mejor y rápida respuesta, asimismo ofrecer plazos oportunos en cuanto a las atenciones, a fin de brindar una atención puntual, cumplimiento de los plazos y mayor disposición del personal, mejorando la confidencialidad y mejor manejo de la información.

Tercera. A las autoridades de la institución a desarrollar mayor seguridad en los procesos, a fin de brindar una alta percepción a los usuarios, logrando ofrecer más confianza y mejor absolución de problemas. Asimismo, desarrollar una mayor empatía durante el proceso de los casos, logrando brindar una atención personalizada, mayor interés del personal y atendiendo en el horario adecuado.

Cuarta. A al personal responsable, a la implementación adecuada de los elementos tangibles, como adquirir mobiliarios apropiados, mejorar la infraestructura en la institución y la adquisición de materiales físicos necesarios, logrando tener instalaciones adecuadas para la atención. Ello también será importante en el proceso de satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas.

REFERENCIAS

- Ancco Choquecondo, R. D. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020*. [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79956>
- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5^o. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- CEPAL (Comision Economica Para la America Latina y el Caribe) (2020) CEPAL: Preocupa la persistencia de la violencia contra las mujeres y las niñas en la región y su máxima expresión, el feminicidio o femicidio.
<https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-preocupa-la-persistencia-la-violencia-mujeres-ninas-la-region-su-maxima-expresion>
- Carbajo Beltrán, J. M. (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*. [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55499>
- Carrasco, A. (2019) satisfacción de los clientes de una empresa de seguridad de la ciudad de Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7110/Carrasco o%20Carrasco%20Ana%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7110/Carrasco%20Carrasco%20Ana%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuellar, E., del Pino, E. y Ruiz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Madrid, España: Ministerio de la Presidencia-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- Dagani, F., Feletti, F. y Canevari, L. (1989). Efectos del diltiazem sobre la bioenergética, los gradientes de K⁺ y los niveles de Ca²⁺ citosólico libre en sinaptosomas de cerebro de rata sometidos a inhibición y despolarización del metabolismo energético. *Diario de Neuroquímica*, 53 (5), 1379-1389.
- Dos Santos, A. / *Revista de la Educación Superior* 45(178) (2016) 79–95
<http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Duque Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Fariño et al. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (2021) Cuidando la salud mental de las mujeres en situación de violencia <https://peru.unfpa.org/es/news/salud-mental-de-las-mujeres-en-situaci%C3%B3n-de-violencia>
- Failoc, D. (2020) Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43453/Failoc_PDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6ta ed). McGrawHill.
- Herrera, J. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud las Delicias de Villa” Chorrillos. Lima. 2017.
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano

- de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Henao Colorado, L. (2020). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Lañas Quinde, M. C. (2020) *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de octubre, Piura*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64110>
- Méndez, C. (2017). *Elaboración de planes y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Méndez Díaz, M., Muñoz, J. J. F., & Duque, C. M. (2021). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles . *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 15(1), 78-97. <https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985>
- Morales-Sánchez, Luis G. y García-Ubaque, Juan C. Calidad percibido en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública* [online]. v. 21, n. 1 [Accedido 11 Mayo 2023], pp. 128-134. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>
- Monroy, M. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. *Sinapsis*, 11, (1), 70 - 87.
- Mosquera, M. L. R. (2020). Calidad de vida percibida por pacientes oncológicos en estadio III y IV, del Hospital José Carrasco Arteaga. Cuenca. 2018. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 38(1), 23-32.
- Nguyen, D., & Pham, V. (2020). *Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty*. Obtenido de <https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031672.page>

- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2018). *Defensoría del Pueblo recomienda fortalecer los CEM para optimizar la atención de la violencia*. <https://observatorioviolencia.pe/cem-para-el-servicio-de-atencion-de-la-violencia/>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Calidad de atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Oliver, R. (1981). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*. Vol. 17. Pp. 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L y Zeithaml, V. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147
- Paredes, C. (2019) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72043>
- Ponce Ramirez, M. E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer San Vicente de Cañete, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73726>
- Paucar M, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rétali, A. (2017). *Ética de la Investigación*. Integridad Científica: Autores Koepsell, D y Ruiz de Chávez, M (2015). México: Editarte. 180 pp. *Revista de Investigación*, 41(91), 163-164. <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376156277012.pdf>

- Sisalema Rivera, K. L. (2019) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil* 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>
- Valenzuela Salazar, N., Buentello Martínez, C., Gómez, L., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25. Recuperado a partir de <http://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159>
- Vinueza Domo, K. K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador*, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D (2021) *Marketing de Servicios*. Editorial McGrawHill Interamericana, México, quinta edición.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de calidad de atención

Niveles/intervalos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Variable	Fiabilidad	Confianza hacia el personal que le atendió	1	Ordinal			
		Conocimientos solidos del personal	2				
		Respecto por la confidencialidad	3				
		Disposición permanente a la atención del usuario.	4				
	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de plazos		5	1 = Totalmente en desacuerdo	Adecuado [74-100]
			Información a los usuarios		6	2 = En desacuerdo	Regular [47-73]
			Servicio puntual y rápido		7	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Inadecuado [20-46]
			Confianza al usuario		8	4 = De acuerdo	
			Seguridad en los tramites		9	5 = Totalmente de acuerdo	
			Absolución de dudas		10		
calidad de atención	Empatía	Resolución de problemas	11				
		Atención personalizada y comprensiva	12,13				
	Empatía	Interés en mejorar el servicio	14				
		Interes en resolución de problemas del usuario	15				
		Horarios adecuados	16				
	Elementos tangibles	Elementos tangibles	Equipos y materiales modernos	17			
			Infraestructura e instalaciones en buen estado	18			
			Personal de apariencia pulcra	19			
Elementos y materiales adecuados.			20				

Nota. Dimensiones provenientes de la teoría de Parasuraman, et al (1993)

Operacionalización de satisfacción al usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/intervalos
Satisfacción al usuario	Cognitivo	Atención	1-10.	Ordinal	
		Necesidad			
		Expectativa			
		Decisión			
		Elección			
	Afectivo	Continuidad	11-18.	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Adecuado [68-90] Regular [43-67] Inadecuado [18- 42]
		Emociones positivas			
		Percepción			
		Emociones negativas			
		Dificultad			
	Experiencia				
	Importancia				

Nota. Dimensiones abarcadas según las teorías de Ancco (2020).

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIS DE CONSISTENCIA							
TITULO: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION AL USUARIO EN UN MODULO PENAL ESPECIALIZADO EN DELITOS DE VIOLENCIA, LIMA - 2023.							
AUTOR: YAKIRA ROXANA ROSARIO CANO							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problemas General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Calidad de atención				
¿Qué relación hay entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?	Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.	Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.	La calidad de atención como herramienta útil en la medición de los resultados, involucrando un procedimiento de evaluación, permitiendo que los usuarios hagan una comparación en cuanto a la percepción de sus experiencias. Al mismo tiempo menciona que el usuario debe repetir la acción y esta ser deseada, para considerarlo recién como una atención de calidad (Parasuraman, et al. 1993).				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
¿Qué relación hay entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?,	Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	1. Fiabilidad de respuesta 2. Capacidad de Seguridad 3. Empatía 4. Elementos tangibles	Confianza hacia el personal, conocimientos sólidos, respeto por la confidencialidad, disposición permanente, cumplimiento de plazos, información a los usuarios, servicio puntual, confianza al usuario, seguridad en los tramites, absolución de dudas, resolución de problemas, horarios adecuado, interés en mejor el servicio, equipos y materiales, infraestructura, personal con apariencia pulcra, elementos y materiales adecuados.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,0,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Adecuado [74-100] Regular [47-73] Inadecuado [20- 46]
¿Qué relación hay entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?	Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	, Existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	Variable 2: Satisfacción al usuario			La satisfacción es referida a la emoción, como un indicador de evaluación, que es considerado fundamental, siendo el resultado de un proceso cognitivo el cual determina la satisfacción del usuario (Oliver, 1981).	
¿Qué relación hay entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?,	Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rango
¿Qué relación hay entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?	Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023	1. Cognitivo 2. Emocional	Atención, Necesidad, Expectativas, Elección, decisión, Emociones positivas, percepción, Emociones negativas, Dificultad, Experiencia , importancia	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 ,13,14,15,16,17,18	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Adecuado [68-90] Regular [43-67] Inadecuado [18- 42]
¿Qué relación hay entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023?	Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023.	Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima – 2023					
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Diseño: No experimental, Enfoque Cuantitativo, Nivel correlacional	Población de 80 usuarios con un muestro de tipo no probabilístico- por conveniencia	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Mediante el programa Spss versión 26, se realizó los resultado y usando el estadístico de Rho Spearman la contratación de las hipótesis				

Anexo 3: instrumentos de medición:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Cuestionario dirigido a los usuarios del Módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima.

Estimado (a) usuario, por la presente encuesta busca recabar información referente a la calidad del servicio que ofrece el Módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

Los datos obtenidos nos posibilitaran proponer sugerencias para acrecentar la mejora de la calidad de servicio que ofrece el Módulo penal especializado en delitos de violencia. Marque con una X la opción que considera usted adecuada encada caso.

Dónde:

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

Título de la Tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima - 2023”.

Edad: _____ Sexo: _____ Distrito: _____

Fecha: ____/____/2023.

Muchas gracias por su disponibilidad

CALIDAD DE SERVICIO		VALORACIÓN				
No	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La calidad de atención fue correcta en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, desde el inicio hasta el final					
2	La atención realizada fue ordenada de acuerdo al orden de ingreso.					
3	Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia siempre tiene disposición para atenderlo.					
5	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia cumple con los tiempos y plazos establecidos para emitir las medidas de protección.					
6	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
7	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su expediente.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		VALORACIÓN				
8	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia inspira confianza por su comportamiento y actitud.					
9	Siente seguridad en la actuación del personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia y a las respuestas de sus trámites.					
10	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.					
11	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia le brinda una respuesta rápida y oportuna.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		VALORACIÓN				
12	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.					
13	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.					
14	El personal del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia se preocupa por brindarle un mejor servicio.					
15	El personal Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente.					
16	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		VALORACIÓN				
17	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno.					
18	La infraestructura e instalaciones físicas del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia son adecuadas y cómodas para la atención.					
19	El personal que labora en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia tiene una imagen personal adecuada.					
20	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Cuestionario dirigido a los usuarios del Módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima.

Estimado (a) por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la satisfacción de la atención que ofrece el Módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

Los datos obtenidos nos posibilitaran realizar algunas recomendaciones para lograr la mejora en la satisfacción de la atención para los usuarios del Módulo penal especializado en delitos de violencia de Lima.

Los datos obtenidos nos posibilitaran proponer sugerencias para acrecentar la mejora de la calidad de servicio que ofrece el Módulo penal especializado en delitos de violencia. Marque con una X la opción que considera usted adecuada en cada caso.

Dónde:

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

Título de la Tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en un módulo penal especializado en delitos de violencia, Lima - 2023”.

Sexo: _____ Distrito: _____

Fecha: _____/____/2023.

Muchas gracias por su disponibilidad

No	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: COGNITIVO	1	2	3	4	5
1	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia cuenta con servicios esenciales (módulos de atención y entrevistas, sala de audiencias y equipo multidisciplinario) para atender al usuario.					
2	En el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia el tiempo de atención es adecuado.					
3	Considera que en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, usted recibe un trato digno y respetuoso					
4	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, tiene la capacidad para atender sus necesidades respecto a la emisión de medidas de protección (personal especializado, equipo, infraestructura).					
5	Considera que los servicios gratuitos que ofrece el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia son de calidad.					
6	El servicio brindado en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia es el que usted esperaba					
7	Siente que la información que brinda el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia es inmediata.					
8	Considera que haberse atendido en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia fue una buena decisión.					
9	El Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (Psicología y Trabajo Social).					
10	Recomendaría los servicios del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia le brindó facilidades para la atención en las áreas especializadas (Psicología, Trabajo Social y Educación).					
	DIMENSIÓN: AFECTIVO	VALORACIÓN				
11	Se siente totalmente satisfecho con el servicio brindado en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia.					
12	Siente que le brindaron la importancia debida a su caso.					
13	Se siente disgustado con la atención brindada en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia.					
14	Se presentaron algunas dificultades durante su atención en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia que hicieron que se sienta inseguro(a).					
15	Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia.					
16	Considera importante la atención brindada en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia.					
17	Considera que en el Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, usted recibe un trato diferente a otro usuario.					
18	Considera importante la atención brindada en del Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia.					

Anexo 5: Formato de validación de los instrumentos

Instrumento de Calidad de atención de Satisfacción laboral

EXPERTO 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

TIENE SUFICIENCIA. ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **OCHOA TATAJE FREDY**
DNI: 07015123

Especialidad del validador: **Metodólogo**

ORCID: [0000-0002-1410-1588](https://orcid.org/0000-0002-1410-1588)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

20 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante.

Instrumento de Calidad de atención de Satisfacción laboral

EXPERTO 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA. ES APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>


Especialidad del validador: **Metodólogo**

23 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Ces. SUNEDU: A 01535796
Ces. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
DNI: 32403439

Instrumento de Calidad de atención de Satisfacción laboral

EXPERTO 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador **Dr/ Mg: Eleximia Soledad Díaz Díaz**

DNI: **31664856**

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6299-7462>

Especialidad del validador: **Temática**

06 de junio del 2023

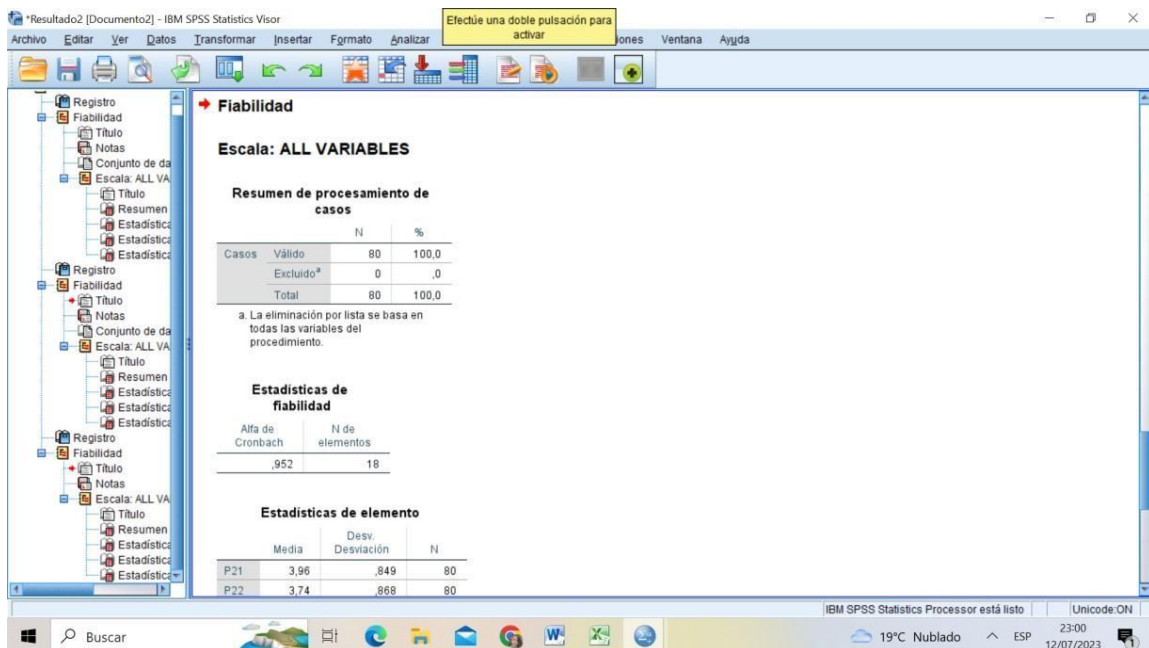
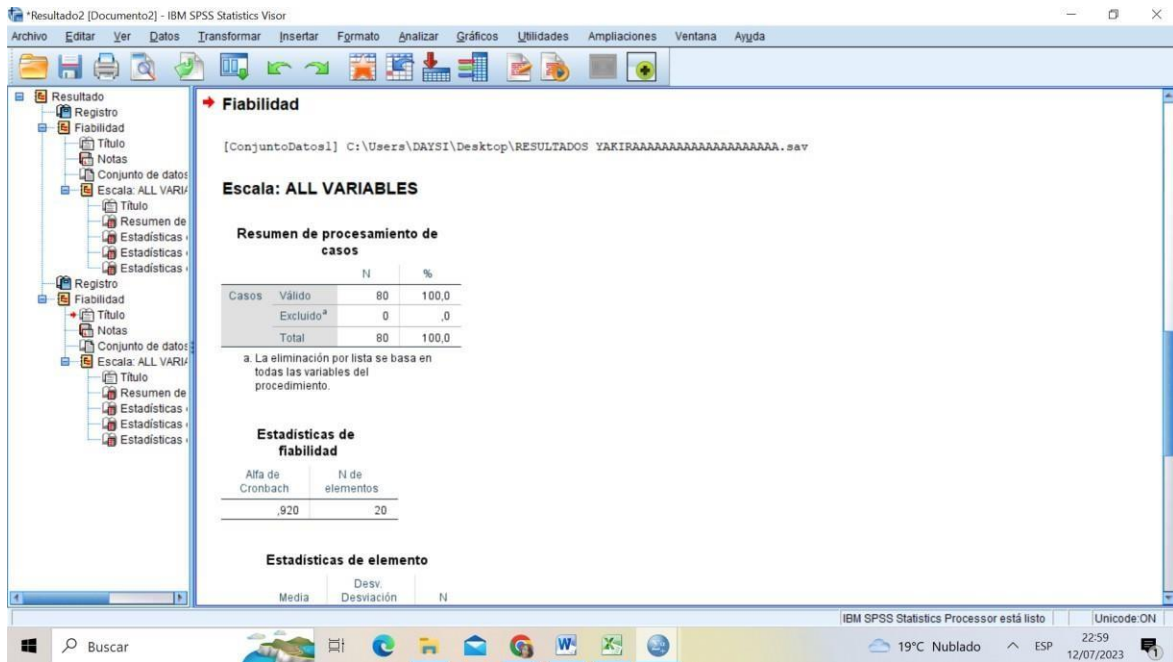
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

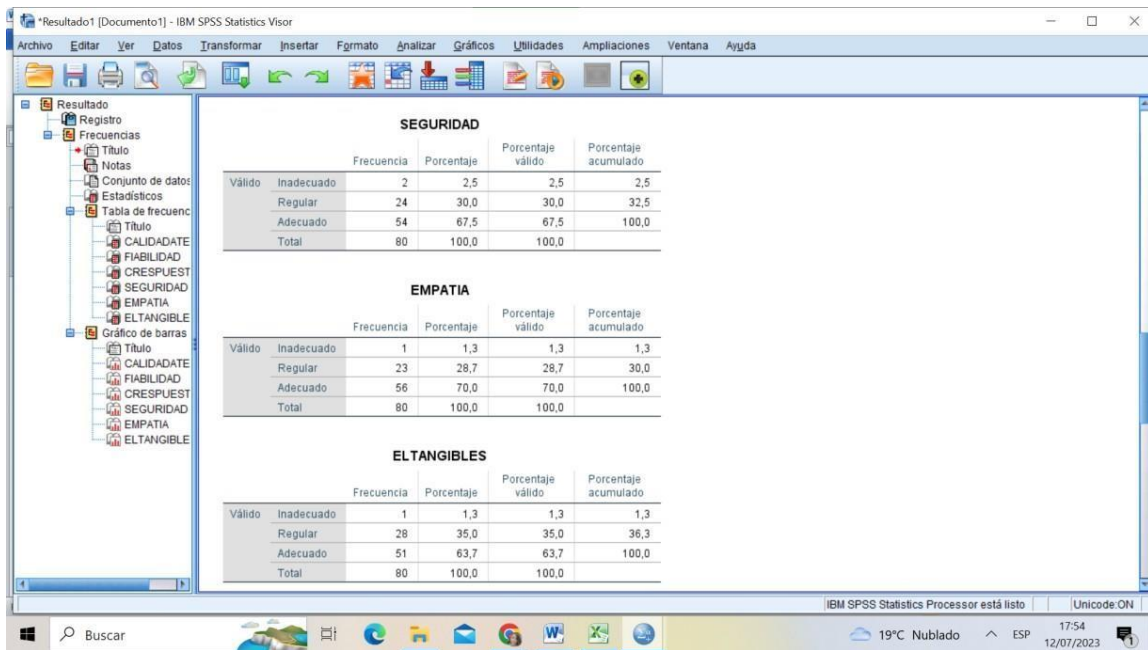
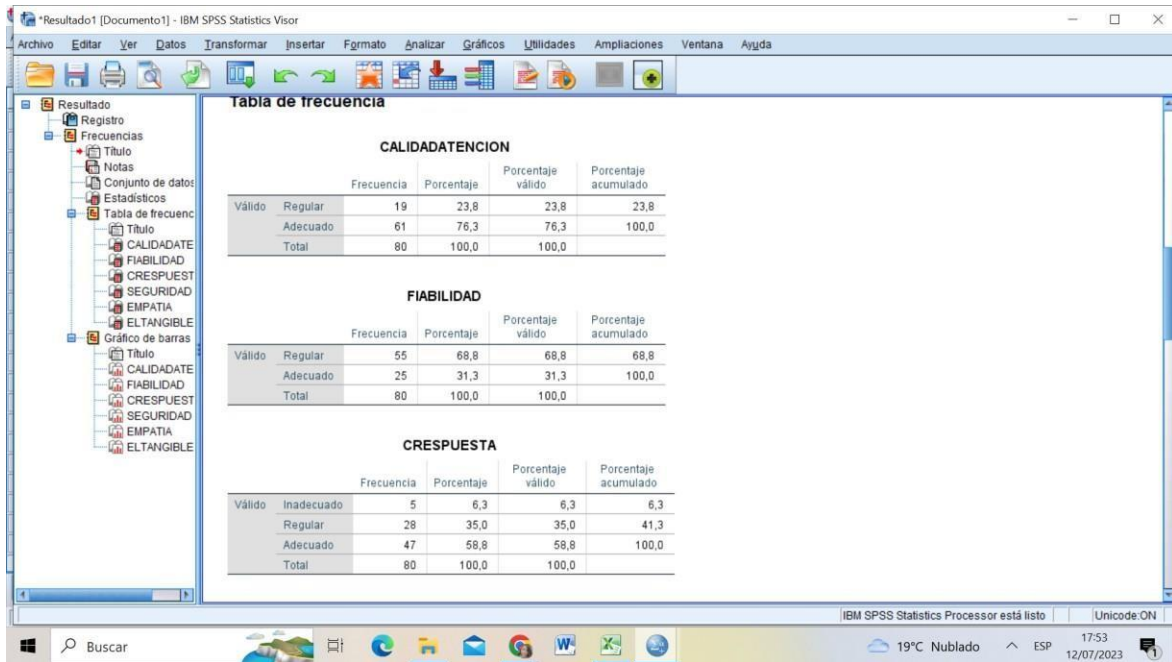
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



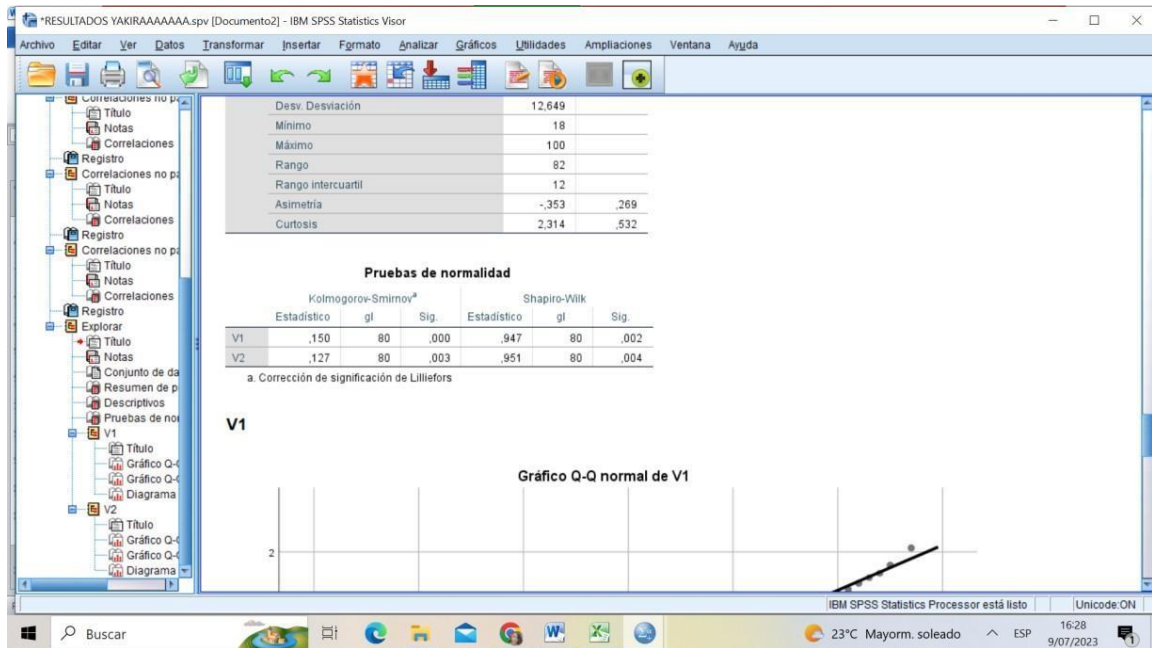
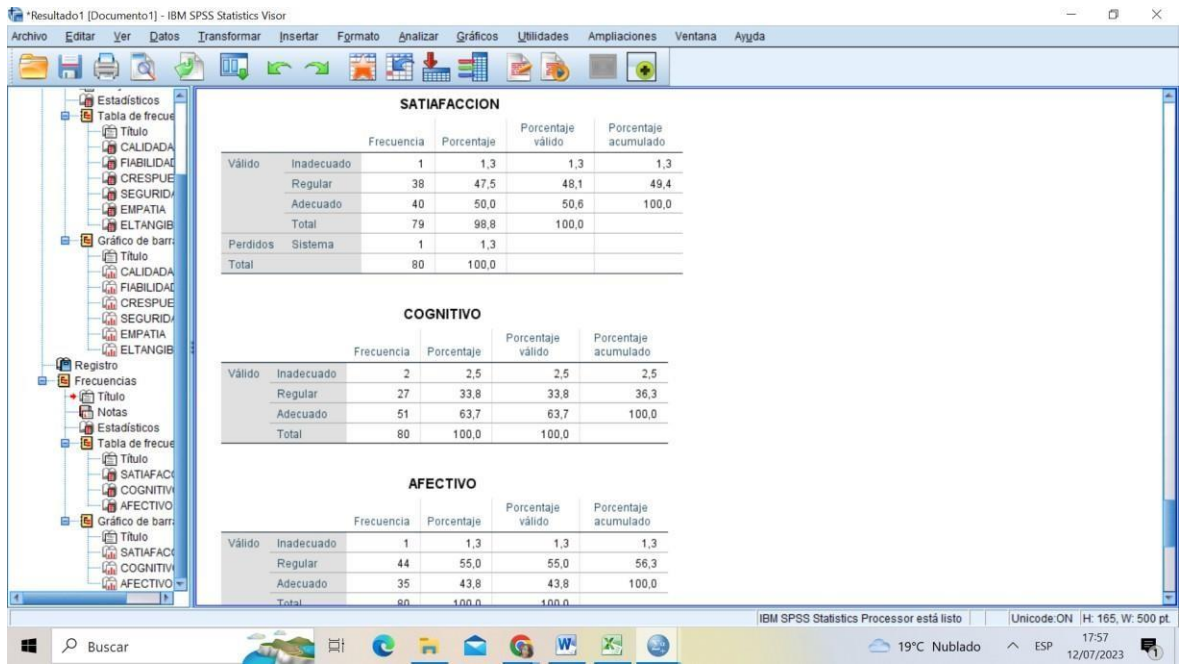
Anexo 6: confiabilidad de los instrumentos



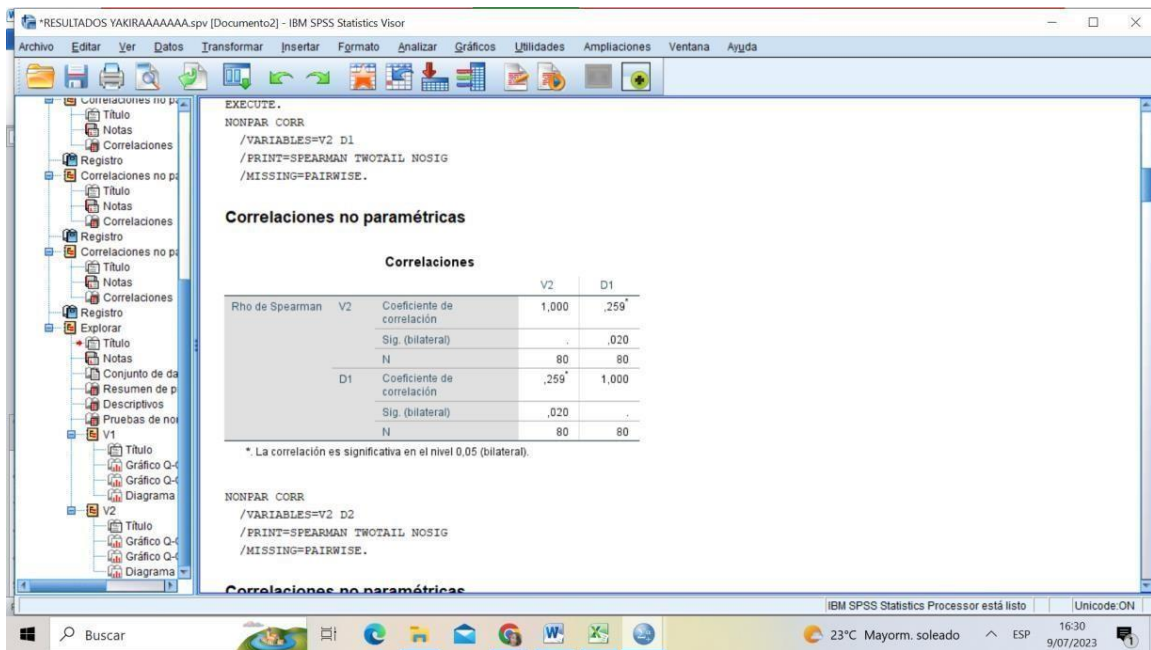
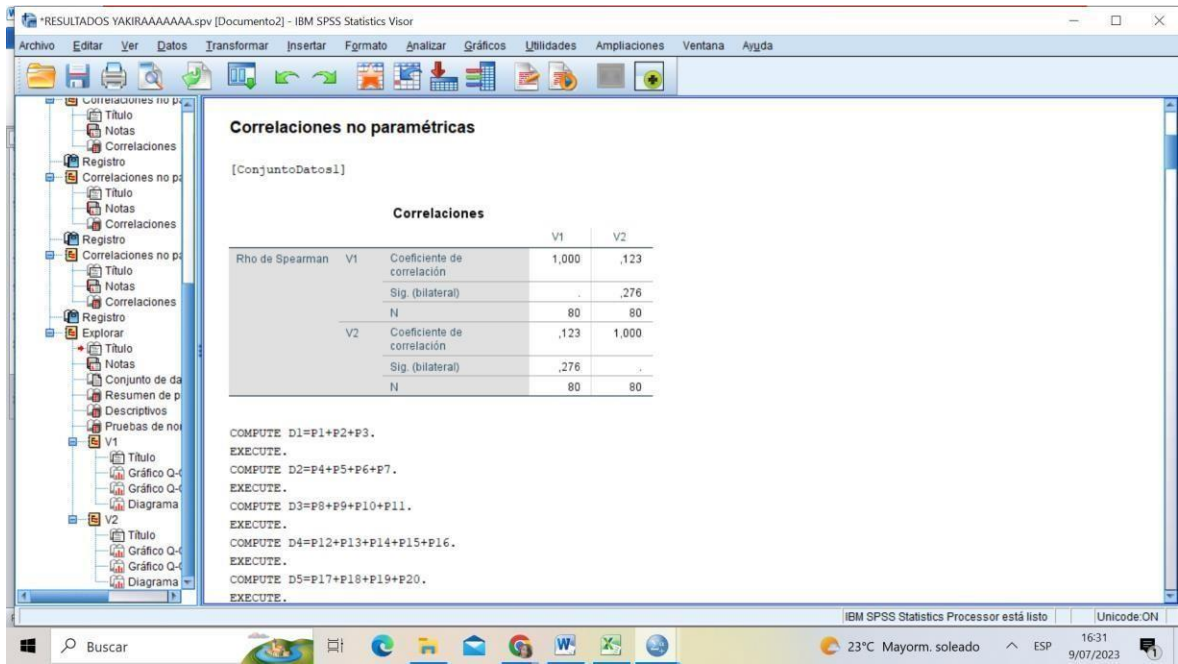
Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023.



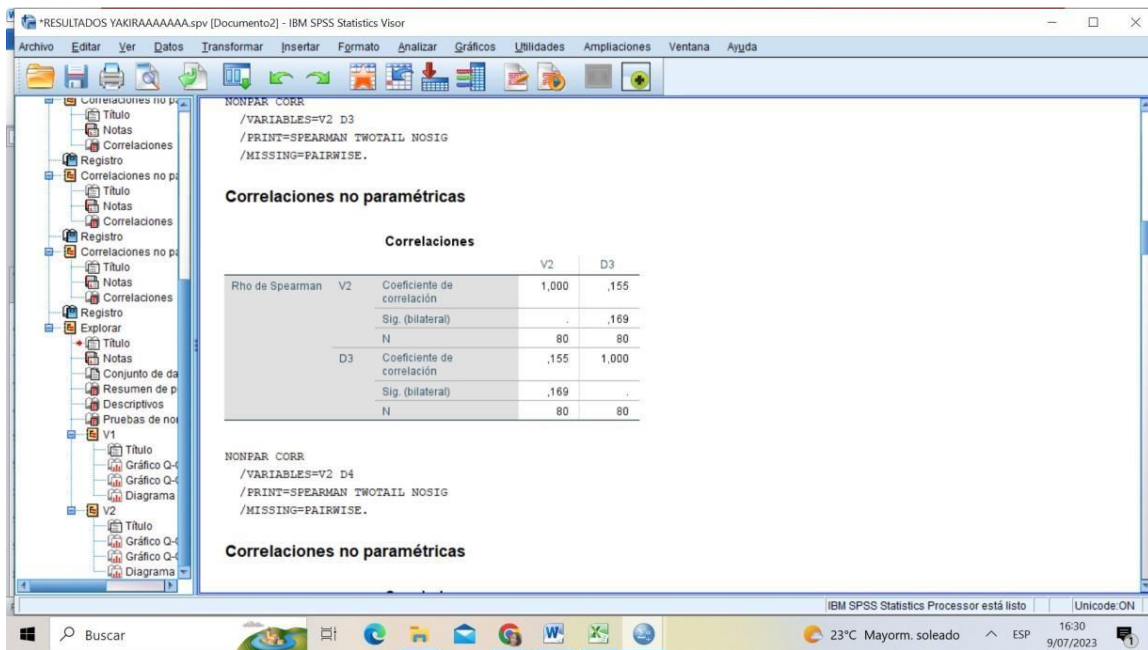
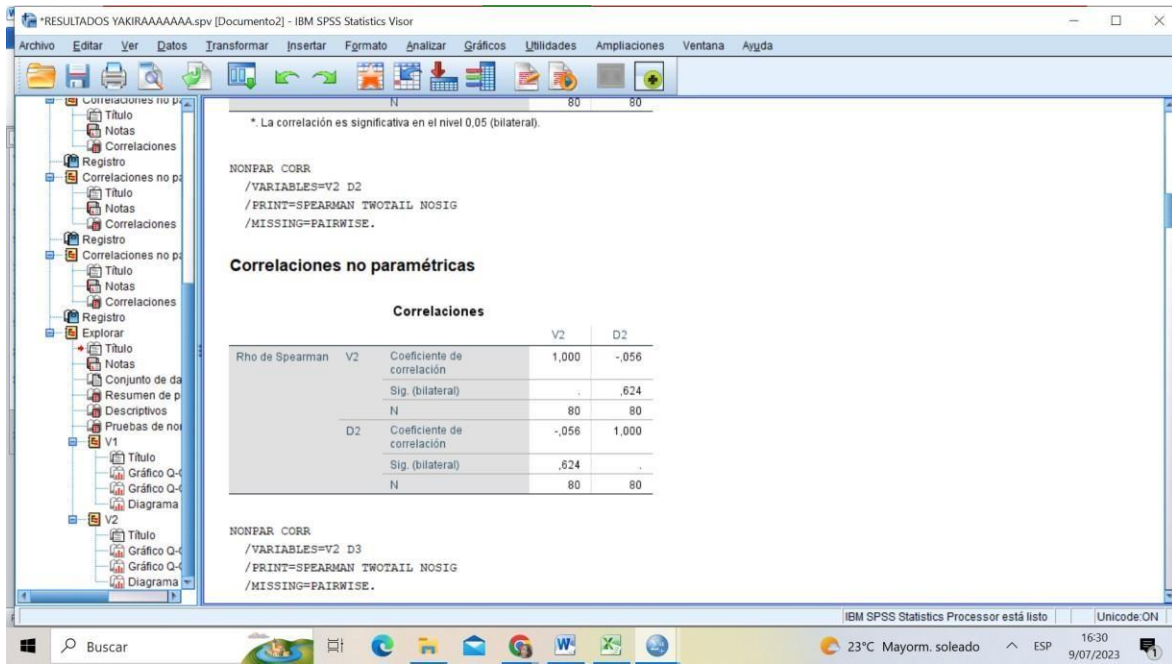
Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023.



Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023.



Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023.



Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Módulo Penal Especializado en Delitos de Violencia, Lima - 2023.

