



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la  
oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de  
Trujillo, 2017

---

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública  
.....

**AUTOR:**

Bach. Daniel Anderson Mariños Villena

---

**ASESOR:**

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

---

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

---

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina

**Presidente**

.....  
Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obanto

**Secretario**

.....  
Dr. Valiente Saldaña, Yoni

**Vocal**

## DEDICATORIA

Esta empeñosa investigación es encauzada por el creador Dios padre poderoso, quien me llena de fortaleza y carácter para no renunciar y alcanzar el logro académico propuesto.

Al sacrificio puesto por mi persona y de mis seres amados, por su gratitud y apoyo incondicional, por sus experiencias de vida que instruyeron e impulsaron a ser un profesional con valores y una persona perseverante.

## **AGRADECIMIENTO**

Gratitud a mi amorosa familia, por otorgarme confianza, fortaleza y apoyo inmensurable, quienes me demostraron que un gran logro amerita un sacrificio mayor.

A mis ilustres docentes de maestría, por instruirme que la perseverancia, empeño y sacrificio son elementos para mejorar profesionalmente y el secreto para alcanzar las metas anheladas; que la exigencia en sí mismo forma profesionales inquebrantables y líderes en un mundo competitivo.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Daniel Anderson Mariños Villena, estudiante del programa de maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo; declaro que el trabajo de investigación titulado “Calidad del Servicio y satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017” es de mi autoría; consta de 124 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente;

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas consignadas en la presente investigación.

Se ha señalado toda fuente empleada en el presente trabajo, identificando correctamente cada cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, conforme a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de marzo del 2018.



Daniel Anderson Mariños Villena

DNI 45754164

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En aplicación del Reglamento de Grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, expongo a vosotros la tesis titulada “Calidad del Servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos, de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017” con el objetivo de determinar el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la oficina de asuntos jurídicos, trabajo que permitirá mejorar la gestión administrativa así como el servicio que se brinda a la comunidad universitaria y a la sociedad.

La motivación de desarrollar este estudio de investigación, se sustenta ante la cuestionada atención que brindan los servidores públicos, suscitándose quejas y denuncias por parte de los usuarios quienes exigen mayor calidad en los servicios y quienes no demuestran estar satisfechos con los mismos. Por ello, es necesario determinar el nivel de calidad de los servicios y cuál es el grado de satisfacción que perciben los usuarios.

La presente investigación contribuye a la gestión administrativa de la oficina de asuntos jurídicos a fin de fortalecer las actividades que desarrollar y los conocimientos y habilidades del personal, en beneficio de la sociedad; sin embargo, en base a los conocimientos y experiencias que ustedes tienen, el trabajo puede ser mejorado, por lo que se aguarda vuestras opiniones y sugerencias y proceder a sustentar la presente tesis.

El Autor

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos Previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Calidad.....	21
A. Teorías de la calidad.....	21
B. Principios de la Calidad.....	23
1.3.2 Servicio.....	25
A. Características del Servicio.....	25
B. Propiedades del servicio.....	26
1.3.3. Calidad del Servicio.....	26
A. Componentes.....	27
B. Características.....	28
1.3.4 Usuario.....	29
1.3.5 Satisfacción del usuario.....	30
A. Estados de satisfacción.....	31
1.3.6 Evaluación de la calidad del servicio.....	32
1.3.6.1 Modelo Servqual.....	32
1.3.7 Medición de la Satisfacción del usuario.....	33
1.4 Formulación del problema.....	34

1.5 Justificación del Estudio .....	35
1.6 Hipótesis.....	37
1.7 Objetivos .....	37
1.7.1 Objetivo General .....	37
1.7.2 Objetivos Específicos.....	38
II. MÉTODO.....	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.1.1 Enfoque investigativo .....	38
2.1.2 Tipo de investigación .....	38
2.1.3 Métodos de investigación .....	39
2.2 Variables, operacionalización.....	39
2.2.1. Variable 1: Calidad del Servicio .....	39
2.2.1. Variable 2: Satisfacción del usuario .....	40
2.3 Población y muestra .....	47
2.3.1 Población .....	47
2.3.2 Muestra .....	47
2.3.3 Criterios de selección de la muestra .....	47
2.3.4 Unidad de análisis.....	48
2.3.4 Tipo de muestreo .....	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	48
2.4.1 Técnicas .....	48
2.4.2 Instrumentos .....	48
2.5 Métodos de análisis de datos .....	49
2.6 Aspectos Éticos.....	50
III. RESULTADOS .....	51
3.1 Presentación de Resultados.....	51
3.1.1 Fiabilidad .....	51



3.1.2 Resultado de Fiabilidad con Alfa de Cronbach (Calidad de Servicio) ..	51
3.1.3 Resultado de Fiabilidad - Alfa de Cronbach (Satisfacción del Usuario)	52
3.1.4 Resultados de la Prueba piloto .....	53
IV. DISCUSION .....	83
V. CONCLUSIONES .....	93
VI. RECOMENDACIONES .....	98
VII. REFERENCIAS .....	99
VIII CITAS ELECTRÓNICAS.....	102
IX ANEXOS .....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Calidad del servicio.....	53
Gráfico N° 2 Satisfacción del usuario.....	54
Gráfico N° 3 Composición demográfica del encuestado.....	55
Gráfico N° 4 Dimensión: Fiabilidad.....	60
Gráfico N° 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	62
Gráfico N° 6 Dimensión: Empatía.....	64
Gráfico N° 7 Dimensión: Elementos tangibles.....	66
Gráfico N° 8 Dimensión: Seguridad.....	68
Gráfico N° 9 Resumen de Resultados.....	69
Gráfico N° 10 Satisfacción del usuario.....	71
Gráfico N° 11 Dimensión: Accesibilidad.....	73
Gráfico N° 12 Dimensión: Responsabilidad.....	75
Gráfico N° 13 Dimensión: Expectativa.....	77
Gráfico N° 14 Dimensión: Servicio confiable.....	79
Gráfico N° 15 Dimensión: Atención del Servicio.....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Estadística de la Fiabilidad – Calidad del Servicio.....	51
Tabla N° 2 Estadística de la Fiabilidad – Satisfacción del Usuario.....	52
Tabla N° 3 Composición demográfica de encuestado.....	55
Tabla N° 4 Escala de Medición de la Calidad del Servicio.....	56
Tabla N° 5 Dimensión: fiabilidad.....	59
Tabla N° 6 Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	61
Tabla N° 7 Dimensión: Empatía.....	63
Tabla N° 8 Dimensión: Elementos tangibles.....	65
Tabla N° 9 Dimensión: Seguridad.....	67
Tabla N° 10 Rango para medir la satisfacción.....	70
Tabla N° 11 Dimensión: Accesibilidad.....	72
Tabla N° 12 Dimensión: Responsabilidad.....	74
Tabla N° 13 Dimensión: Expectativa.....	76
Tabla N° 14 Dimensión: Servicio Confiable.....	78
Tabla N° 15 Dimensión: Atención del Servicio.....	80

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se efectuó con el objetivo de determinar la calidad de los servicios que prestan los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, así como también determinar el grado de satisfacción percibida por sus usuarios, en el mes de diciembre del año 2017. El tipo de estudio fue no experimental puesto que no se realizó la manipulación de variables, se utilizó un diseño no correlacional de corte transversal, pues no existe relación entre variables y la investigación se desarrolló en un tiempo definido. La muestra se determinó mediante fórmula estadística conveniencia del investigador utilizando un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue a través de una encuesta, se empleó un test confiable y validado por expertos en el tema para la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La información obtenida fue procesada utilizando el programa de estadística para ciencias sociales conocido como SPSS versión 23.

Los resultados a los que arribó el trabajo de investigación fue que la calidad de los servicios que prestan los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, fue calificado como buena, determinándose que dicha oficina brinda buena atención hacia sus usuarios; además, que el grado de satisfacción percibida por los usuarios externos como internos es buena; uno de los principales objetivos de la oficina es proveer mayor eficiencia en el trabajo y que su personal ostente el conocimiento ideal para absolución de consultas y brindar una atención de acuerdo a las expectativas del usuario. En resumen, la oficina demostró tener un personal competente, conocedor de su trabajo y empeñoso en el desarrollo de sus labores.

Palabras claves: Calidad del Servicio, Satisfacción del usuario, oficina de asuntos jurídicos, Universidad Nacional de Trujillo.

## **ABSTRACT**

The present research study was carried out with the objective of determining the quality of the service provided by the administrative servants of the legal affairs office of the National University of Trujillo, as well as determining the degree of satisfaction perceived by its users, in the month December of the year 2017. The type of study was non-experimental since the manipulation of variables was not performed, a non-correlational cross-sectional design was used, since there is no relationship between variables and the research is developed in a definite time worked with a population of 60 external and internal users in the month of December of the year 2017. The sample was determined by the convenience of the researcher using a non-probabilistic sampling. The technique of data collection was through a survey, a reliable test was used and validated by experts in the subject for the quality of the service and the satisfaction of the users. The information obtained was processed using the social science statistics program known as SPSS version 23.

The results reached by the research work was that the quality of the services provided by the administrative servers of the legal affairs office of the National University of Trujillo was rated as good, determining that said office provides good attention to its users. ; in addition, that the degree of satisfaction perceived by external users as internal users is good; One of the main objectives of the office is to provide greater efficiency in the work and that its staff has the ideal knowledge to answer questions and provide care according to the user's expectations. In summary, the office demonstrated to have a competent personnel, knowledgeable of its work and hard-working in the development of its tasks.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction, Legal Affairs Office, National University of Trujillo

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

La sociedad actualmente se encuentra en un acelerado ritmo de cambio, causando una inadaptación de los conocimientos, habilidades y experiencias, lo cual exige al personal administrativo de las instituciones públicas y privadas, a no solo adaptarse de los mismos, sino que también la antelación de estos al referido cambio; por esta razón, surge el interés de las instituciones de optimizar el desempeño de sus servidores a través de programas de capacitación, especialización y sensibilización, que permitan optimizar su servicio, logrando un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

La calidad de los servicios en el sector público, es uno de los temas de mayor interés social, puesto que los usuarios son quienes evalúan en relación al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio, y las percepciones al servicio efectivamente recibido.

En nuestra sociedad, los servicios que brindan las instituciones públicas son seriamente cuestionadas, debido a las quejas, denuncias, demandas interpuestas por los usuarios, quienes motivados por la pésima atención que prestan los servidores públicos, lentitud en el desarrollo de los procesos, falta de preparación y de motivación en el trabajo, actos de corrupción, y no se cumple con las expectativas de los usuarios; a ello, se deduce que las entidades públicas no tienen capacidad de brindar servicios de calidad.

Los usuarios se someten a procedimientos establecidos por Ley y por el ordenamiento interno de la entidad, con el fin de realizar algún trámite que satisfaga sus necesidades, quienes terminan mortificados debido a largas colas y aguantar el clásico tiempo de espera para ser atendido; una burocracia lenta y excesiva en todo su resplandor; a ello se suma el trato descortés de algunos servidores públicos que realizan un trabajo sin dedicación, dejando de lado la visión y misión de la institución.

Cada usuario interactúa con los servidores públicos con cierta frecuencia, para solicitar servicios, encontrándose a merced de la buena voluntad de los servidores públicos para culminar con éxito los trámites que iniciaron; sin embargo, los servicios de las entidades públicas son de bajo nivel respecto a su calidad, los servidores carecen de conocimientos, no tienen una cultura de atención al usuario, ofrecen respuestas frías, son descortés y demuestran un comportamiento hostil ante reclamos y recomendaciones presentadas por los usuarios.

Un factor que influye en el desempeño de los servidores públicos es que no están capacitados en temas como: calidad del servicio, atención al usuario, ocasionando mala comunicación entre usuario y servidor público, por lo que al no implementarse alternativas para monitorear, controlar y medir el desempeño laboral de los servidores públicos, se obtendrá un desprestigio institucional, como consecuencia los usuarios no estarán satisfechos con el servicio recibido.

En base a las críticas y sugerencias formuladas por los ciudadanos, respecto a los servicios de las entidades públicas, se eligió a la Universidad Nacional de Trujillo (UNT) para el presente estudio de investigación, históricamente es la primera universidad republicana del país, tiene como misión crear profesionales y académicos competitivos con calidad, críticos, éticos y socialmente responsables, dando un valor agregado en la enseñanza superior de los jóvenes trujillanos, transmitiendo conocimiento científico, tecnológico y humanístico para el desarrollo sostenible de la región.

La oficina de asuntos jurídicos se encarga de asesorar y emitir opinión sobre los asuntos de carácter jurídico de competencia en la Universidad Nacional de Trujillo, al respecto, se desarrolló una entrevista informal a sus usuarios quienes señalaron que la atención es regular e indicaron haberse sentido parcialmente satisfechos, este hecho motivó aplicar la presente investigación con el objetivo de determinar la calidad de sus servicios y el

grado de satisfacción percibida por sus usuarios, a fin de mejorar la atención y superar debilidades que surjan en el desarrollo de las actividades; asimismo, esta investigación servirá al Titular de la Entidad y al Jefe de oficina, para una mejor gestión del recurso humano orientándolo a prestar servicios de calidad.

Para el estudio realizado se aplicó dos encuestas bajo el modelo Servqual con el propósito de determinar la calidad de los servicios de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios, estos últimos dieron una opinión sincerada respecto a la atención, comportamiento del servidor, dominio del conocimiento, situación física de la infraestructura y del servicio ofrecido.

## **1.2 Trabajos Previos**

La presente investigación ostenta previos trabajos de estudio, tales como:

### **1.2.1. Investigación a nivel internacional**

Alnsour, (2014) su investigación respecto al empleo del modelo Servqual para valorar la calidad de servicio en el sector telecomunicaciones, genera una mayor lealtad del cliente, el estudio se realizó con una encuesta a fin de valorar la calidad de servicio, el resultado señaló una calidad de servicio buena basada en comprender las expectativas de los clientes. Los resultados concluyeron que la capacidad de respuesta y la tangibilidad tienen mayor impacto en la lealtad dentro de la cultura jordana.

Martínez, (2012), su estudio denominado: “Servicio al Cliente en las Agencias Bancarias de La Mesilla, Huehuetenango de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala”, concluyó que el servicio al cliente proporcionado por la institución bancaria está basado en la cordialidad al trato, la infraestructura del banco, el interés de escuchar y la organización para utilizar el servicio; además, determinó que los gerentes no motivan ni incentivan a sus colaboradores, por lo cual no



existe adecuado nivel de comunicación entre usuario, empleado y gerente, en razón que no consideran importante mejorar el servicio al cliente, según los resultados, el principal problema se halla en la espera y la desarrollo de sus transacciones.

Mariño, (2012) en su trabajo de investigación titulado: “Diagnostico de la calidad del servicio prestado por Centro de Atención al Cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela”, para optar el título de administración y contaduría, entregada a Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, diseño no experimental, concluyó un cliente satisfecho es consecuencia de la comprensión de las necesidades del mismo, dada la dificultad de los productos y diversas aplicaciones, en consecuencia, el personal que no es capacitado causa insatisfacción en los clientes.

Lascurain, (2012) en su investigación denominada: “Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, a fin de lograr el grado de maestra en ingeniería de calidad, entregado a Universidad Iberoamericana – México D.F, enfoque investigativo es cualitativo, para la obtención de datos se utilizó una entrevista profunda, observación del participante, video, biográficas y grabaciones; teniendo como resultado que el factor “resolución de problemas” deviene idóneo para el cliente, y causa impacto en la obtención de satisfacción a largo plazo.

Álvarez, (2012) su investigación titulada: “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, señaló que: “El usuario distingue cuando el servicio brindado va mas allá de la expectativa, respecto a la dimensión Fiabilidad, puesto que la observación del precio de los productos es atractiva, comunicando promociones y ofertas. Para la referida dimensión, los usuarios distinguen que el servicio es malo,

respecto a las transacciones de venta, el tiempo de espera para concurrir al pago en las cajas de salida.

### **1.2.2. Investigación a nivel nacional**

Vela, (2015) en su estudio: “Análisis de la Calidad del Servicio de Usuarios en “Cumaceba Lodge” Iquitos – Perú, para obtener el título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo, presentado ante la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, determino la calidad de los servicios proporcionados por “Cumaceba Lodge” en el periodo 2015, diseño investigación no experimental de corte longitudinal, concluyó que existe disconformidad entre las apreciaciones y expectativas de la calidad del servicio en dimensiones como: tangibilidad, fiabilidad o confiabilidad, responsabilidad o capacidad de respuesta y seguridad en los usuarios de cumaceba lodge periodo 2015. Tangibilidad, los usuarios de Cumaceba Lodge tienen mayores expectativas que las percepciones, lo que se determina debilidad en la mayoría de sus ítems que la componen, siendo el que más resalta, no contar con equipos de apariencia moderna. Fiabilidad y confiabilidad, los usuarios de Cumaceba Lodge se encuentran conformes en relación a las percepciones y expectativas, en intermedio igualdad, lo que demuestra que en todos los índices se sienten conformes con la calidad del servicio en lo que refiere a la confiabilidad y fiabilidad, resaltando la valoración de acuerdo y totalmente de acuerdo. Responsabilidad o capacidad de respuesta, existe un déficit entre las expectativas y la percepción. Seguridad, las expectativas de los usuarios de Cumaceba Lodge son mayores a las percepciones, con excepción de que el personal acepta apoyo de su empresa para desarrollar bien su trabajo.

Roldán, (2013) investigación catalogada: “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”, para recibirse como magíster en administración estratégica de empresas, alcanzado en Universidad Pontificia Católica del Perú, cuyo proyecto determinó

la relación entre ambos conceptos, empleó una investigación aplicada, cuantitativa, tipo descriptivo-correlacional, transversal, usando la encuesta, y un cuestionario arreglado que aplica a un prototipo aleatorio de 415 usuarios. Finiquitó que hay relación significativa entre la calidad en el servicio apreciada por los usuarios, señalando una apreciación favorable siendo medidas en sus dimensiones de certezas físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad, conllevando gran nivel de fidelidad en clientes actuales y nuevos.

Monchón, (2013) en su investigación titulada “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital II I- EsSalud Chiclayo-2013”, concluyo que el nivel de calidad del cuidado enfermero, desde la apreciación del usuario en el servicio de Emergencia del H.N.A.A.A es bajo, con un resultado de 64,18%; en otras palabras, existe una insatisfacción del usuario, y por lo tanto las expectativas del paciente no fueron superadas; de las cinco dimensiones propuestas por Donavedian con el propósito de medir el nivel de calidad, la dimensión empatía obtuvo un porcentaje mayor, en cuanto a nivel de calidad BAJO, y la dimensión seguridad alcanzó porcentaje mayor, en cuanto a nivel de calidad ALTO; además, en la dimensión de Fiabilidad dio resultado de bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, que en la dimensión de Seguridad arrojó un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0.98; en la dimensión de capacidad de respuesta se llegó a determinar bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además que el ítem perteneciente a esta dimensión “El enfermero acude cuando el paciente lo necesita” alcanzó mayor porcentaje de usuarios insatisfechos, y en la dimensión de Empatía se obtuvo un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -1,01.

### **1.2.3. Investigación a nivel regional**

Urbina, (2015), en su investigación: “la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: corporación norte s.a.c. – ciudad Trujillo 2014”; su propósito fue encontrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa, empleando base teorías sobre la calidad, el servicio y la satisfacción del cliente. Su diseño de investigación fue de tipo descriptivo – transversal, así como el método deductivo, inductivo, analítico y sintético, y técnicas de investigación: la entrevista y la encuesta. Los resultados logrados, fue que los clientes perciben calidad del servicio en general, como un servicio de calidad media, y que el nivel de satisfacción de los clientes se encuentra en un nivel medio también; concluyó que la calidad de servicio influye favorablemente en la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014.

Chávez, (2013,) tesis de pregrado en la Universidad Nacional de Trujillo, “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. – Ciudad Trujillo 2013”, concluyó que el grado de satisfacción de los clientes de Makro Supermayorista, fue favorable para la dimensión fiabilidad; la mayor parte de los clientes señalaron percibir una satisfacción alto en relación a la calidad en el servicio, refirieron tener opiniones favorables hacia los diferentes aspectos que integran el servicio. El puntaje más alto lo obtuvo la capacidad de respuesta (deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida) dimensión de la calidad del servicio porque representó un valor significativo para los clientes de Makro Supermayorista, creando en los mismos alto nivel de expectativa a la hora de efectuar su elección.

## 1.3 Teorías relacionadas al tema

### 1.3.1 Calidad

Es un elemento primordial para toda organización, puesto que es un distintivo que la entidad transmite en los servicios que brinda, por el cual se logra resultados, proporcionando satisfacción a los usuarios, en comparación a otras instituciones. Para tener una apreciación sobre la definición de calidad, se cita a los siguientes autores:

Sosa, (2006) señala que calidad no es un atributo que tiene un producto o servicios, sino aquella característica que agrega las personas en las actividades que desarrolla, esto es, que el sujeto tiene la facultad de realizar un trabajo o prestar un servicio con calidad.

Domínguez, (2006) precisa que la calidad es la destreza que tiene un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño, en una institución de servicios.

Philip Crosby, refiere que *“calidad” es adaptarse a las especificaciones o requisitos del usuario*, es decir, un bien o servicio es de calidad, porque además de cumplir con las necesidades e intereses del usuario, también se satisface las expectativas del mismo.

Por lo tanto, se entiende por calidad al acaparamiento de experiencias que han conllevado a la satisfacción del usuario, a ello se precisa que el usuario espera encontrar satisfacción en el servicio, por lo que no existe calidad en el servicio sino hay satisfacción en el usuario. Asimismo, la calidad incluye emplear elementos primordiales para prevenir errores, teniendo como objetivo cumplir con las necesidades de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

#### **A. Teorías de la calidad**

Los más ilustres personajes que dieron su aporte a la sociedad sobre el concepto de calidad, son los siguientes:

i. Edward Deming

Expresó que: *“Un producto o un servicio tiene calidad si sirve de apoyo a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”*, su filosofía es considerada como una aportación elemental, la cual es *“mejora continua”*, siendo considerado como el padre de la *“revolución de la calidad”*.

ii. Philip Crosby

Señala que la calidad es la *“conformidad con los requerimientos”*, indicando que la conformidad es cero defectos. *“Hacerlo bien a la primera vez”*.

Al referirse *“cero defectos”*, se encauza a incrementar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los empleados por la calidad, motivos por el cual Crosby propuso catorce pasos:

- Obligación de la gerencia.
- Equipo de mejora de la calidad.
- Cálculo de la calidad.
- Costo de la evaluación de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Establecer un comité específico para el programa de cero defectos.
- Capacitación a los jefes
- Día de cero defectos.
- Establecer metas.
- Estableciendo de la causa de errores.
- Reconocimiento.
- Exhortaciones de calidad.
- Empezar de nuevo.

iii. Joseph Juran

Señala que calidad es *“adecuado para el uso”*, también refiere que es *“la satisfacción del cliente externo e interno”*. Tiene como filosofía

que los servidores públicos superiores deben ser partícipes para regentar el sistema de calidad, uno de los aportes primordiales es la trilogía de la calidad, un esquema de administración funcional cruzada, compuesta por tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar, como a continuación se señala:

a. La planificación de la calidad:

- Identificar a los usuarios
- Fijar las necesidades de los usuarios
- Traducir las necesidades al lenguaje de la institución.
- Desarrollar un servicio que responda a esas necesidades.

- Desarrollar el proceso capaz de producir servicios con las características requeridas.

b. El control de la calidad

- Calcular el desempeño del proceso.
- Cotejar el desempeño con las metas de calidad.
- Proceder sobre la diferencia.

c. La mejora de la calidad

- La calidad forma parte del plan de toda alta dirección.
  - Las metas de calidad se unen al plan institucional.
  - Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- La capacitación se realiza en todos los niveles.
- La medición se desarrolla en cada área.
  - Los directores estudian regularmente los progresos con respecto de las metas.

## **B. Principios de la Calidad**

Primer principio: *“la calidad implica cumplir con los requerimientos”*

Las cosas deben hacerse correctamente desde la primera vez, debiendo los líderes dedicar su tiempo al estudio, determinando requisitos que deben ser cumplidos, apoyando y proveyendo a los

trabajadores de instrumentos adecuados para cumplir con los requerimientos del usuario.

Segundo principio: “la calidad proviene de la prevención”

El prevenir y mejorar las cosas, refiere a comprender el proceso e identificar los errores posibles.

Tercer principio: “el estándar de calidad es cero defecto”

La idea de “cero defectos”, responde que el personal debe conocer lo que se espera de ellos, por eso que no debe establecer niveles de calidad o estándares de trabajo, sino un estado ideal de trabajo.

Cuarto principio: “la medición de la calidad es el precio de la inconformidad”

La manera de calificar la calidad dentro de la institución, debiendo realizarse las actividades necesarias por haberse hecho las cosas mal (incumplimiento de requisitos), desde correcciones hasta reproceso, e incluso dar nuevos productos por imperfectos.

### **C. Criterios de la calidad**

Según Baudry a partir de las opiniones y actitudes de usuarios de servicios, los criterios son:

1. La certidumbre, de la prestación (implica regularidad y conformidad de lo solicitado).
2. La disponibilidad del personal quien presta el servicio (competencia profesional y presteza, e incluso cortesía en las relaciones establecidas).
3. La accesibilidad al servicio que implica proximidad y sencillez del contacto.
4. La posibilidad de que el usuario pueda informarse en un lenguaje comprensible.
5. El conocimiento por parte del servidor, de las expectativas del usuario para que no queden frustradas inicialmente.



### 1.3.2 Servicio

Se define por servicio a la actividad que un sujeto presta a otro; es de carácter intangible, no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa; es decir, el servicio es un trabajo efectuado para satisfacer un requerimiento.

Betancourt, (2010), considera que la terminología *servicio* descende del latín *servitium*, delimita la acción y consecuencia de servir. Así mismo, refiere a la asistencia que integra la exigencia social, que no radica en la elaboración de bienes” (p. 6).

Richard Sandhusen señala que *"los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"*.

A lo expuesto, se determina como *“servicio” aquella actividad inmaterial y perecedera que implica esfuerzo mecánico o humano*. Los actos y acciones que se deciden o realizan en beneficio del usuario, es denominado *“servicio”*; el cual implica detectar requerimientos y acciones del usuario, para satisfacerlas de manera oportuna. Actualmente, el servicio se compone como sinónimo de calidad, y una ventaja competitiva entre instituciones.

#### A. Características del Servicio

El servicio deviene del resultado de la realización de actividades efectuadas por el trabajador o servidor para satisfacer al usuario; a ello se precisa tres características propias del servicio:

- i. Por su *intangibilidad*, un servicio no se posee ni se aprecia físicamente, sino que es un acto requerido por el usuario para satisfacer sus requerimientos.

- ii. Por su *heterogeneidad*, el producto del servicio dependerá del sujeto que lo realice, y bajo las circunstancias en que se efectúe, el usuario percibirá si el servicio cumple con sus expectativas.
- iii. Por su *inseparabilidad*, la realización y el uso del servicio existen paralelamente, por lo que el usuario es partícipe del mismo.
- iv. Variabilidad: la calidad de los servicios esta superditado al sujeto que los brinda, así como la forma y modo en que se otorga.
- v. Carácter perecedero: es físicamente imposible almacenar un servicio para su uso posterior.
- vi. Ausencia de propiedad: los usuarios de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del mismo.

## **B. Propiedades del servicio**

Fontalvo (2010) señala las características del servicio, siendo las siguientes:

- i. Intangibles, pues se engendran y se ejecutan de manera simultánea.
- ii. Elemento fundamental para el usuario.
- iii. Es imposible corregir un servicio que ha sido brindado.
- iv. Planificar el servicio con anterioridad, garantizar calidad en lo que se ejecute.
- v. Contar con responsabilidad establecida para poder satisfacer las características del usuario, así como sus exigencias.
- vi. La realización de un servicio intangible, se asocia a un bien tangible.
- vii. La pérdida de un cliente, se debe a la prestación no adecuada del servicio.

### **1.3.3. Calidad del Servicio**

Es definido como el balance entre lo que el usuario aguarda recibir y la percepción del resultado del servicio, de acuerdo al ensayo efectuado por Cerezo (2003), indica que la satisfacción del cliente (usuario) es aquel elemento esencial de la calidad recibida, una concepción de la

calidad de servicio, se puede expresar como “*aquel acercamiento de la distancia ante las expectativas del usuario en relación al servicio y la percepción del mismo al final de su uso*”.

Pizzo, (2013), define como el hábito desarrollado y practicado por una institución para dilucidar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecer, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta atendido y servido con dedicación y eficacia, con mayor valor a lo esperado. Por lo tanto, hay mayores ingresos y menores costos para la organización.

Por tanto, un servicio es de calidad cuando el usuario haya encontrado la satisfacción en los servicios recibidos por la institución o entidad, puesto que la calidad de servicios es resultado del grado de satisfacción alcanzada por el usuario.

### **A. Componentes**

De acuerdo con Idelfonso Grande [19], los usuarios estiman la calidad de servicio a través de los siguientes componentes:

- i. **Fiabilidad:** Es aquella capacidad de brindar un servicio de manera inequívoca, cabal y sólida; asimismo, representa efectuar un buen servicio desde el inicio.
- ii. **Respuesta:** Se refiere a la disposición de desarrollar actividades de manera rápida, que responde a la exigencia de los usuarios, una atención oportuna sin demora.
- iii. **Seguridad:** Los usuarios deben apreciar que los servicios otorgados carecen de riesgos, no serán afectados de ninguna forma ni puede darse lugar a la existencia de peligros.
- iv. **Empatía:** “*Ponerse en los zapatos del otro*”, refiere que el servidor deberá situarse en la condición del usuario para determinar su comodidad, saber qué es lo que siente, a fin de conocer a fondo sus necesidades y poder satisfacerlas.

- v. Accesibilidad: Proporcionar a los usuarios de las herramientas y alternativas de comunicación, con la finalidad de facilitar que se contacten con las instituciones y puedan recibir un servicio aún más rápido.
- vi. Tangibilidad: La infraestructura y el equipo de la institución corresponden ser los más avanzados y ostentar condiciones higiénicas, así como los servidores, bien presentados, de acuerdo a las posibilidades.

## **B. Características**

Aniorte (2013), indica las características que se deben seguir y cumplir para alcanzar la calidad del servicio, siendo las siguientes: 1. Debe efectuar sus objetivos, 2. Debe usarse para lo que se diseñó, 3. Debe ser adecuado para el uso, 4. Debe corregir las necesidades, 5. Debe proveer resultados.

## **C. Objetivos**

Abadi (2004) expresa: los objetivos que se genera en relación a la calidad del servicio, son: satisfacción del cliente, mejoramiento continuo del servicio, y eficiencia en el servicio brindado.

## **D. Dimensiones**

Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, con el patrocinio del Marketing Science Institute, desarrollaron un modelo denominado modelo Servqual, utilizado para determinar la calidad del servicio, consta de cinco dimensiones, este modelo se ha empleado para calcular la calidad, primordialmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud, y para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

### **a) Elementos tangibles**

Zeithman & Bitner, (2002) consideran al aspecto de las instalaciones físicas, de los instrumentos, del recurso humano y los materiales de

comunicación. Se constituye las instalaciones físicas y el equipo de la institución debiendo ser los mejores, los trabajadores deben encontrarse debidamente presentados de acuerdo a las posibilidades de cada institución y del recurso propio del servidor.

b) Fiabilidad

Las actividades que desarrolla el personal deben ser de manera fiable y correcta; basada en la honestidad del servicio que se brinda. En consecuencia la fiabilidad se refiere a que algo es confiable y que dará el mismo resultado perennemente.

c) Capacidad de respuesta

Aquella disposición de brindar una atención y un servicio en corto tiempo, motivado por usuarios exigentes. La necesidad de mantener satisfecho a los usuarios, es la estrategia para aseverar que los usuarios sean usuarios satisfechos por un servicio ideal.

d) Seguridad

González, (2015), señala que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía proporcionada, amabilidad de los empleados; así como su habilidad para dar confianza al cliente”. La seguridad responde a condiciones preventivas en que se desarrolla una actividad.

e) Empatía.

Destreza innata del ser humano que permite comprender a otros, entendiendo la forma de pensar de terceros mejorando las relaciones interpersonales, generando sentimientos de simpatía, comprensión, la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación.

#### **1.3.4 Usuario**

Thompson, (2009), señala que usuario es la persona, institución u organización que obtiene o adquiere de forma voluntaria bienes o servicios que necesita para sí mismo, para terceros; por lo cual, es la

razón principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa bienes y servicios.

Es primordial resguardar las expectativas de los usuarios, viene a ser el objetivo fundamental de la institución. Existen dos tipos de usuarios: usuarios externos: aquella persona o institución que solicita un bien o servicios para su actividad; y usuarios internos: servidores, usuarios que acogen bienes y servicios dentro de una institución.

### **1.3.5 Satisfacción del usuario**

Es el resultado de una experiencia razonada, que deviene de la comparación de expectativas y las características del servicio; sostenida por elementos como valores morales, requerimientos personales. Por lo tanto, la satisfacción que perciba el usuario dependerá de factores externos que condicionen los servicios otorgados, así como el comportamiento de quien los brinde.

Existen autores que tienen diversas definiciones sobre la satisfacción del usuario, se cita algunos de ellos:

- Reyes, (2008), expone que la forma de incrementar la satisfacción del usuario, está relacionado con el cumplimiento de sus requerimiento y/o necesidades, la institución debe comprender que para mantener a los usuarios, la única manera es brindar calidad, y con ello, satisfacción; por lo que actualmente es el usuario quien evalúa a la institución conforme a los servicios que preste y si estos son de calidad y cumplen con satisfacer las necesidades del usuario.
- Sureshchandar et al. (2002) instan que la satisfacción del usuario en relación con los servicios de la institución, se basan en la concurrencia de los usuarios con la entidad; asimismo, señala que la satisfacción del usuario puede ocurrir con la persona de contacto, satisfacción con el servicio primordial y satisfacción con la institución como un todo.

- Kotler (2001), concibe a la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo de un sujeto producto de evaluar la utilidad percibida de un bien o servicio, después de recibido el bien o la prestación del servicio, el cliente pasa a experimentar, según sea el caso, los siguientes estados de satisfacción: a) Insatisfacción. el desempeño percibido del servicio no cumple con las expectativas del cliente. b) Satisfacción: el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario. c) Complacencia: el desempeño percibido supera las expectativas del usuario.
- Roest y Pieters (1997) definieron que la satisfacción es una situación que comprende elementos cognitivos y afectivos, está vinculado con el usuario, a través de transacciones, que incorpora una calificación de beneficios. El componente cognitivo se entiende a la estimación del usuario por el desempeño percibido; y el componente afectivo consiste en emociones como tranquilidad, asombro y desilusión, en otras palabras, estados afectivos positivos y negativos.

De lo expuesto, se colige que la satisfacción no solo obedece a la calidad del servicio, también debe tenerse en cuenta las expectativas del usuario; entonces, se entenderá que el usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios excede o superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas, puede ser que se encuentre satisfecho con percibir servicios deficientes.

#### **A. Estados de satisfacción**

Larrea (1991), señala cinco estados de satisfacción:

- Insatisfacción: Las actividades que conllevan a la preparación como el desarrollo del servicio no ha tenido éxito o el grado de desempeño es insuficiente, no alcanzó las expectativas del usuario.

- **Enfado:** A pesar de un esfuerzo empleado, o por culpa de un error del trabajador, el servicio brindado no era lo esperado por el usuario.
- **Irritación:** El servicio fue otorgado pero en el desarrollo del mismo se presentó elementos impertinentes, los cuales son rechazados por el usuario.
- **Satisfacción:** Las expectativas han sido igualadas, pero no superadas. El servicio se desarrolló correctamente y el nivel de empeño fue el esperado por el usuario.

### **1.3.6 Evaluación de la calidad del servicio**

#### **1.3.6.1 Modelo Servqual**

Creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, para calcular la calidad de servicio de una entidad, administración, se realiza mediante cinco dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Está compuesto por una escala de respuesta múltiple con la finalidad de comprender las expectativas de los usuarios respecto a un servicio; en otras palabras, se mide lo que el usuario espera de la entidad; determinando entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el usuario espera del servicio y lo que realmente percibe).

#### **1.3.6.2 Dimensiones del modelo Servqual**

Estas dimensiones pueden entenderse como:

- **Elementos Tangibles:** Características físicas de las instalaciones, equipos, personal e implementos de comunicación.
- **Fiabilidad:** Destreza para efectuar el servicio prometido de modo fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para prestar apoyo al cliente y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar confianza.



- Empatía: Atención personalizada que brinda la institución a sus usuarios.

La expectativa es el elemento del instrumento Servqual que más controversias ha suscitado:

- Por problemas de comprensión que plantea a los individuos a quienes se les aplica el cuestionario.
- Suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.
- Por su variabilidad en momentos de la prestación del servicio.
- Se crea el Servperf basado únicamente en las percepciones.
- El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo Servqual.

### **1.3.7 Medición de la Satisfacción del usuario**

#### **1.3.7.1 Dimensiones**

Las dimensiones aplicadas en el presente trabajo de investigación para medir el grado de satisfacción, son las siguientes:

- Accesibilidad
- Responsabilidad
- Expectativa
- Servicio confiable
- Atención del servicio

#### **1.3.8 Normatividad**

##### **1.3.8.1 Ley del Servicio Civil y su Reglamento – Ley 30057**

Conforme a lo prescrito en el Título Preliminar, Artículo II de la Ley, sobre Finalidad de la Ley, refiere que las entidades públicas del Estado adquieren mayor nivel de eficacia y eficiencia, prestando servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como impulsar el desarrollo de las personas que lo integran. Asimismo, en el Artículo 10° señala que la finalidad de la capacitación es buscar la mejora del

desempeño de los servidores civiles para aportar servicios de calidad a los ciudadanos; busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles en el buen desempeño y es una estrategia fundamental para lograr objetivos institucionales.

A lo expresado en el párrafo anterior, se cita lo prescrito en el Título II: Del Servicio Civil, en el Artículo 6° del Reglamento de la Ley 30057, refiere las particularidades del servicio civil que se basa en el mérito, la igualdad de oportunidades y el aseguramiento de la calidad de los servicios del Estado en beneficio de la sociedad. a) El mérito busca que los puestos del servicio civil sean ocupados por las personas competentes, en virtud de sus habilidades, aptitudes y capacidades. De lo expresado se considera el mérito como cimiento en los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación de desempeño, así como gestionar la capacitación, el rendimiento y la permanencia en el servicio civil. b) La igualdad de oportunidades en el servicio civil es primordial para la incorporación y progresión de los servidores, implica que, en mérito de ello, cualquier persona interesada en un trabajo en entidades públicas, postule en igualdad de condiciones en los procesos de selección, siempre que cumpla con las condiciones generales para la postulación y los requisitos del perfil del puesto vacante. c) El servicio civil se orienta, a través de la aplicación de las mejores prácticas y mejora continua en los procesos de cada entidad, a la obtención de los resultados y metas programados que redunden en la mejora de la calidad de las actividades, acciones y servicios del Estado que corresponden a la ciudadanía.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017?

## 1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación se argumenta en mejorar la calidad de los servicios que presta la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, para ello se pretende determinar el nivel de calidad de sus servicios, así como también determinar el grado de satisfacción de los usuarios; esto es, en razón a los reclamos y denuncias formuladas contra algunos servidores públicos que presuntamente no ejercen de forma debida sus funciones, dicho comportamiento denigra la imagen y prestigio de la institución; por lo cual, la universidad deberá preocuparse por otorgar un servicio de la más alta calidad que conlleve a una satisfacción deseada por los usuarios.

Es necesario que las instituciones públicas aumenten su capacidad de respuesta, y el grado de fiabilidad hacia el usuario, puesto que sus servicios son juzgados en relación a su gestión de las relaciones con los usuarios, su forma de atender y resolver sus reclamos y/o quejas.

Lo que se persigue es mejorar el performance del servicio que brinda los servidores públicos, de tal manera que la respuesta sea oportuna, práctica, que cumpla con las expectativas y satisfaga las necesidades de los usuarios, dando como resultado un servicio público distinto a los demás, que motive a otras oficinas de la universidad a seguir los mismos lineamientos, para ello, se determinará las debilidades y las fortalezas de los trabajadores con el propósito de superar, optimizar y orientar el servicio a la calidad.

El presente estudio tiene su justificación en los siguientes aspectos:

- a. **Implicancias prácticas**, los resultados de la presente investigación ayudarán a las autoridades universitarias a tomar decisiones positivas orientadas a mejorar las habilidades de los servidores, así como la iniciativa de capacitación a todo el personal, que darán como resultado la prestación de servicios de calidad, disminuyendo los elementos negativos que generan en los usuarios insatisfacción, esto a través de desarrollo de programas de cultura de atención y sensibilización, siendo

de ayuda a otros investigadores que realicen un estudio similar y tengan planeado aplicarlo en sus respectivas instituciones.

- b. **Valor teórico**, el presente estudio deviene como un recurso de conocimiento y se constituye en un antecedente para próximas investigaciones, en el área administrativa para solucionar los problemas que afecten los procesos administrativos, tales como dilatación en los procesos, falta de información a los usuarios, carencia de conocimientos en solución de consultas y problemas. Permitirá a los funcionarios y servidores universitarios aplicar este enfoque para mejorar la gestión administrativa, en beneficio de la comunidad universitaria y sociedad.
  
- c. **Utilidad metodológica**, se realizó empleando procedimientos del sistema de investigación científica, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de información, validando y determinando su viabilidad. Esto permitirá a otros investigadores y a los mismos funcionarios de la universidad objeto de estudio, a poner en práctica este método científico para corregir problemas que se presenten en la institución. La presente investigación permitirá determinar los elementos que dan calidad a los servicios prestados por los servidores públicos de la entidad, además de conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios para alcanzar la satisfacción y expectativas de los mismos, además de mejorar la gestión administrativa de la entidad.

Por lo tanto, quienes tendrán beneficios de esta investigación será:

1. **La Universidad:** Es importante para la Universidad Nacional de Trujillo, dado que de esta manera autoridades administrativas y académicas busquen aplicar la calidad de servicio en las áreas pertinentes para lograr un buen prestigio y desempeño. Asimismo, puedan determinar el nivel de calidad de servicio y grado de satisfacción que perciben los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos y de otras unidades u oficinas administrativas.

2. **Los servidores públicos:** Al comprender lo importante que es la calidad en los servicios que prestan, podrán aplicarlo de manera constante lo cual les permitirá satisfacer a los usuarios, y del mismo modo sentirán que realizan un buen trabajo.
3. **La sociedad trujillana:** Al aplicar calidad en los servicios y generar satisfacción, no solo se beneficia a los usuarios, sino también a la comunidad, al percibir que los servicios que prestan son de alta calidad.
4. **Los estudiantes universitarios:** Este trabajo de investigación valdrá como antecedente para próximas investigaciones y estudios sobre la aplicación de la calidad de servicio en el sector educación y en las áreas administrativas.
5. **Al investigador:** Permitirá coadyuvar a conseguir mayor conocimiento como futuro gestor público.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis específica**

H1. La calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, es buena.

H0: La calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, no es buena.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub> Determinar la calidad de los servicios prestados por los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

O<sub>2</sub> Determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brinda la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

## **II. MÉTODO**

La metodología encamina el proceso de investigación, suministrando información precisa respecto a las acciones que facilitaron describir y analizar el problema planteado.

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque investigativo**

Hernández, (2006), se utilizó un enfoque cuantitativo, empleando la recolección de datos para comprobar la Hipótesis, con el propósito de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Las investigaciones de corte cuantitativo pretenden explicar una realidad social vista de manera externa y objetiva.

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

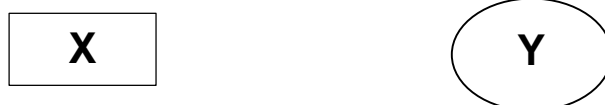
En el presente trabajo de investigación se usó el estudio descriptivo, no correlacional: descriptivo, siendo su propósito en determinar propiedades, características importantes de lo que se analice; es útil para demostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, en este caso, se busca determinar si los servicios que prestan los servidores de la oficina de asuntos jurídicos son de calidad, así como determinar que el grado de satisfacción percibida por los usuarios por dichos servicios es buena. No correlacional puesto que no se evaluará relación entre variables ni se manipulara las mismas.

Esta investigación es de tipo No experimental, de corte transversal, Hernández, (2006), refiere que la investigación no experimental es aquel estudio que se desarrolla sin manipular las variables, solo se observan los fenómenos en su entorno para que posteriormente sea analizado. Corte transversal, este diseño es empleado para desarrollar investigaciones de hechos reales, en un momento determinado en el tiempo.

### **2.1.3 Métodos de investigación**

El método descriptivo se manejó en la presente investigación; se determinará la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo; además, se analizará cada una de las dimensiones de cada variable, aplicando dos test de 20 ítems cada una, basada en el modelo Servqual;

La representación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

X: *Calidad del Servicio*

Y: *Satisfacción del usuario*

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variable 1: Calidad del Servicio**

Mediante el modelo Servqual se midió la calidad del servicio de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, compuesto de 20 preguntas, agrupados en 5 dimensiones siendo las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; se utilizó escala de Likert del 1 al 5, teniendo en cuenta que el 1 correspondía a “Nunca” aumentando a 5 que correspondía a “Siempre”.

De la aplicación de las encuestas, se procedió a la sumatoria del resultado de cada ítem y se promedió para dar con el resultado por cada dimensión, dando como resultado final el nivel de calidad del servicio.

Con la finalidad de categorizar la medición obtenida, se estableció intervalos de 1.25 puntos cada uno, dentro del límite del 1 al 5, siendo de la siguiente forma: 0.00 a 1.24 “Calidad Baja”, de 1.25 a 2.50 “Calidad Regular”, 2.51 a 3.75 “Calidad Buena” y de 3.76 a 5.00 “Calidad Superior”.

### **2.2.1. Variable 2: Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios se determinó tomando en cuenta 5 dimensiones que son: Accesibilidad, Responsabilidad, Expectativa, Servicio Confiable, Atención del Servicio.

Para medir dichas dimensiones se formularon 20 preguntas con alternativas de respuesta tipo Likert del 1 al 5, que varían de “Muy insatisfecho a “Muy satisfecho”, luego se estableció rangos para determinar el nivel de satisfacción, siendo los siguientes porcentajes: Muy satisfecho del 96% al 100% (Muy alto), Satisfecho del 81% al 95% (Alto), Ni satisfecho ni insatisfecho del 66% al 80% (Medio), Insatisfecho del 51% al 65% (Bajo), y Muy Insatisfecho del 0% al 50% (Muy Bajo).



### Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>	<p>Es aquel grado de cercanía existente entre lo que brinda el servicio y las expectativas del usuario.</p> <p>En otras palabras, la calidad es un concepto subjetivo, puesto que según las propias expectativas de los usuarios, estos califican la calidad de un servicio. Gosso (2008)</p>	<p>Se procederá a calificar si la calidad del servicio que prestan los servidores de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, según las expectativas de los usuarios, deviene en un servicio de buena calidad.</p> <p>Para medirlo se aplicará un cuestionario de 20 ítems.</p>	Fiabilidad	1. Las inquietudes del usuario son absueltas de manera adecuada 2. El servidor administrativo se desempeña arduamente 3. La atención se realiza inmediatamente desde la llegada del usuario 4. El servidor administrativo demuestra interés en su trabajo	<b>ORDINAL</b>  Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Capacidad de respuesta	5. El servidor administrativo es capaz de solucionar problemas 6. La atención al usuario se desarrolla pausadamente 7. El servidor administrativo se encuentra presto para la atención 8. El servidor administrativo comete errores en el desempeño de sus funciones	
			Seguridad	9.El comportamiento del servidor administrativo inspira confianza 10.El servidor administrativo se conduce con respeto 11.El servidor administrativo actualiza sus conocimientos constantemente 12.El servidor administrativo demuestra amabilidad durante la atención	
			Elementos tangibles	13. Los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos 14. La apariencia física de los servidores refleja pulcritud 15. La infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones 16. Los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo	
			Empatía	17.El horario de atención es adecuado 18.El servidor administrativo emplea palabras de fácil comprensión 19.El servidor administrativo brinda una atención individualizada 20.El servidor administrativo comprende las necesidades de los usuarios	

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>	Es la evaluación que realiza el usuario respecto a un servicio, determinando si tal servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.	Es el nivel de medición de la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo.  Para medirlo se aplicará un cuestionario de 20 ítems.	Accesibilidad	1. La oficina ofrece facilidades de acceso y movilidad a personas con discapacidad 2. El servidor administrativo da prioridad a los adultos mayores. 3. La localización de las oficinas son ubicables 4. La oficina ofrece canales de atención virtual	<b>ORDINAL</b>  Muy insatisfecho No estoy satisfecho Satisfacción Regular Estoy satisfecho Muy satisfecho
			Responsabilidad	5. El servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención. 6. el servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido. 7. el servidor mantiene en orden su puesto de trabajo 8. El servidor cumple con los trabajos encomendados por su superior.	
			Expectativa	9. El servicio prestado se adapta a sus necesidades 10. El servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones 11. El servidor conoce sobre lo consultado o requerido. 12. El servicio prestado satisface sus requerimientos	
			Servicio confiable	13. El servidor brinda alternativas de solución de conflictos 14. La atención se desarrolla eficientemente. 15. El servidor está preparado para absolver consultas 16. El servidor le inspira confianza.	
			Atención del Servicio	17. El servicio prestado cumple con sus expectativas 18. El servidor se identifica con las necesidades del usuario 19. el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención. 20. El servicio prestado ha sido el más rápido y preciso.	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población a estudiar está comprendida por los usuarios que acudan a la oficina de asuntos, de la Universidad Nacional de Trujillo, en el mes de Diciembre del 2017, dado que la cantidad de usuarios de dicha oficina es desconocida, deviene en una población infinita.

### 2.3.2 Muestra

Se determinó que una muestra es apropiada al estar compuesta por un número de elementos para garantizar la existencia de las mismas características del universo; cabe señalar que la muestra fue definida en un número de 60 usuarios, por lo que se defiende que es de tipo no probalístico. (Hernández (2006).

Para determinar la muestra, se usará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{D^2} = 60.32,$$

#### DATOS:

n = Tamaño de la Población

z = Grado de confiabilidad = 2.33 (nivel de confianza %)

p = Probabilidad que ocurra = 0.5

q = Probabilidad que no ocurra = 0.5

D = 0.15

Despejando los valores obtendremos: Muestra = 60 usuarios.

\*Cálculo de proporciones con población infinita o de tamaño desconocido.

### 2.3.3 Criterios de selección de la muestra

#### Criterios de inclusión

- Usuarios externos e internos que hayan iniciado anteriormente su trámite (hace 6 meses).
- Usuarios que trabajen en otras oficinas y unidades orgánicas del local central de la UNT.
- Usuarios que ostentan cargos directivos y académicos en la UNT.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que inicien un trámite administrativo en el mes de diciembre 2017.

#### **2.3.4 Unidad de análisis**

El usuario (01) que acuda a la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo.

#### **2.3.4 Tipo de muestreo**

Se empleó el muestreo no probabilístico, tipo intencional y por conveniencia, optando por los usuarios siguiendo determinados criterios de inclusión y exclusión.

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

Para obtener la información requerida para la investigación, se consideró emplear las siguientes técnicas e instrumentos

#### **2.4.1 Técnicas**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son mecanismos que se emplean para reunir, registrar y medir información de forma organizada y con un objetivo específico, los cuales pueden ser una guía de entrevista, ficha de observación, guía de análisis documentales, escalas tipo Likert, encuesta, entre otros.

Para la presente investigación, las técnicas empleadas fueron: la encuesta, aplicada a los usuarios que acudieron a la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, en el mes de diciembre del año 2017.

#### **2.4.2 Instrumentos**

**Encuesta;** instrumento que se conforma de un conglomerado de preguntas elaboradas en forma ordenada y coherente, estructurada hacia objetivos determinados. Se elaboró una primera encuesta para medir la calidad del servicio de la oficina de asuntos jurídicos, y la segunda para medir el grado de

satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la mencionada oficina

Se elaboró dos (02) encuestas, referido a la variable 1: calidad de los servicios, constituido por 5 dimensiones; fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), elementos tangibles (4 ítems), empatía (4 ítems). El instrumento consta de 20 ítems (preguntas); para la variable 2: satisfacción del usuario, conformado por 5 dimensiones: accesibilidad (4 ítems); responsabilidad (4 ítems), expectativa (4 ítems), servicio ofrecido (4 ítems) y atención del servicio (4 ítems).

#### **2.4.3 Validez**

Los instrumentos utilizados fueron validados por un juicio de expertos competentes en la materia.

#### **2.4.4 Confiabilidad.**

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Análisis vinculados a la hipótesis: Contrastación de la hipótesis formulada para determinar el nivel de la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos, de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

#### **2.5.1 Estadística descriptiva**

Matriz de base de datos sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, la elaboración de tablas y gráficos.

## 2.6 Aspectos Éticos

Como regla primordial, se mantendrá un alto grado de confidencialidad respecto a la información otorgada por cada usuario que participó en las encuestas, las cuales tendrán la condición de anónimas.

### a) Consentimiento informado

Los instrumentos fueron aplicados en la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, con previo consentimiento del Jefe de dicha oficina; asimismo, se tuvo la autorización de cada usuario, explicando previamente que los intereses en aplicar la encuesta son exclusivamente de investigación y con fines académicos.

El consentimiento será revocado en cualquier momento y por cualquier motivo expreso por el usuario participante, sin que esto presente un perjuicio alguno.

### b) Veracidad

La presente investigación ostenta como uno de los aspectos éticos, expresar la verdad al usuario participante, dando a conocer su importancia y beneficios que quedarán como antecedentes.

### c) Privacidad y Confidencialidad

Prevalecerá la privacidad de la información de cada usuario participante en el estudio de la presente investigación; cada respuesta a obtenerse se mantendrá en secreto, respetando la confidencialidad de la información.

### d) Anonimidad

Los instrumentos a aplicarse (encuestas) tienen la condición de anónimas, con el propósito de mantener protegido la identidad e integridad de los participantes y su privacidad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Presentación de Resultados

##### 3.1.1 Fiabilidad

Para la evaluación de la fiabilidad, se empleó el alfa de Cronbach que permitió valorar la fiabilidad del instrumento de medida, mediante un acumulado de ítems (medidos en escala tipo Likert) miden una misma dimensión teórica y están altamente correlacionados.

George y Mallery (2003, p. 231) sugieren, como un criterio general, las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Se recurrió al juicio de expertos en la doctrina a fin de validar los instrumentos empleados en la presente investigación, quienes expresaron su opinión al contenido y redacción del cuestionario, dando el visto bueno y la procedencia de aplicar el instrumento de recolección de datos.

##### 3.1.2 Resultado de Fiabilidad con Alfa de Cronbach (Calidad de Servicio)

Mediante el alfa de Cronbach, la variable 1: Calidad de Servicio, alcanzó como resultado un 0,888 cuya interpretación según George y Mallery (2003, pag. 231) el coeficiente de alfa, la fiabilidad es **bueno**.

---

Tabla N°01 – Estadística de la fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,888	20

---

Fuente: Programa estadístico SPSS 23 – elaboración propia.

**Tabla N°01.A - Resumen de procesamiento Calidad del Servicio**

Calidad del Servicio		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

La Fiabilidad del instrumento se realizó en una prueba piloto de 30 personas.

Fuente: Programa estadístico SPSS 23- elaboración propia.

**Interpretación.-** El total de encuestas aplicadas y válidas son a un total de 30 usuarios – 100%

### **3.1.3 Resultado de Fiabilidad - Alfa de Cronbach (Satisfacción del Usuario)**

Mediante el alfa de Cronbach, la variable 2: Satisfacción del Usuario, alcanzó como resultado un 0,802 cuya interpretación según George y Mallery (2003, pag. 231) el coeficiente de alfa, la fiabilidad es **bueno**.

Tabla N°02 – Estadística de la fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,802	<b>20</b>

Fuente: Programa estadístico SPSS 23 – elaboración propia.

**Tabla N°02.A - Resumen de procesamiento Satisfacción del Usuario**

Calidad del Servicio		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

La Fiabilidad del instrumento se realizó en una prueba piloto con 30 personas.

Fuente: Programa estadístico SPSS 23- elaboración propia.

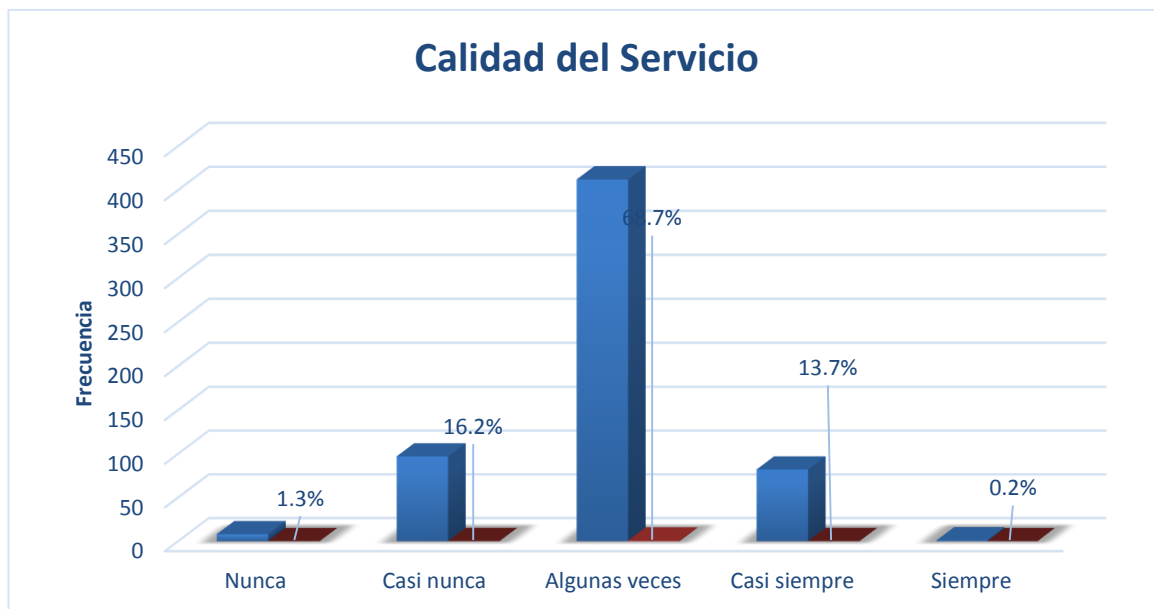
**Interpretación.-** El total de encuestas aplicadas y válidas son a un total de 30 usuarios – 100%



### 3.1.4 Resultados de la Prueba piloto

#### Variable 1: Calidad del Servicio

Gráfico N° 1



Fuente: Programa estadístico SPSS 23 – elaboración propia

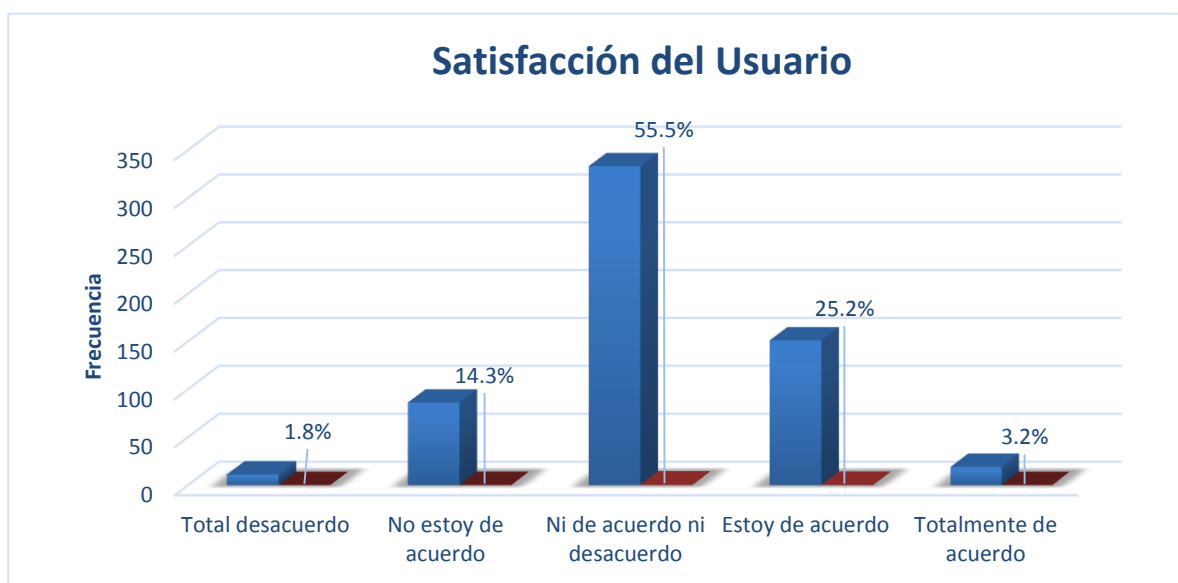
#### Interpretación.-

Respecto a la Calidad del Servicio que proporciona la oficina de asuntos jurídicos, aplicación de la prueba piloto, se puede apreciar en el gráfico N° 1, la clasificación de la calidad del servicio prestado en: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre, donde:

De un total de 30 encuestados, se determinó que un 1.3% de los usuarios encuestados considera que nunca ha recibido un servicio de calidad, un 16.2% de los usuarios encuestados considera que casi nunca recibe calidad en los servicios ofrecidos, un 68.7% de los usuarios encuestados considera que algunas veces los servicios son de calidad, así como un 13.7% de los usuarios encuestados considera que casi siempre los servicios prestados son de calidad y un 0.2% de los usuarios encuestados considera que los servicios siempre son de calidad.

## Variable 2: Satisfacción del Usuario

Gráfico N° 2



Fuente: Programa estadístico SPSS 23 – elaboración propia

### Interpretación.-

Respecto a la Satisfacción de los Usuarios que acuden a la oficina de asuntos jurídicos, aplicación de la prueba piloto, se puede apreciar en el gráfico N° 2, la clasificación de la satisfacción percibida por el usuario en: Total desacuerdo, No estoy de acuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, Estoy de acuerdo, Totalmente de acuerdo, donde:

De un total de 30 encuestados, se determinó que un 1.8% de usuarios encuestados considera estar en total desacuerdo con los servicios ofrecidos, un 14.3% de los usuarios encuestados considera que no está de acuerdo con los servicios, un 55.5% de los usuarios encuestados considera que ni está de acuerdo ni en desacuerdo con los servicios brindados, un 25.2% de usuarios encuestados considera estar de acuerdo con los servicios prestados y un 3.2% de los usuarios encuestados considera estar totalmente de acuerdo con los servicios que brinda la oficina de asuntos jurídicos.

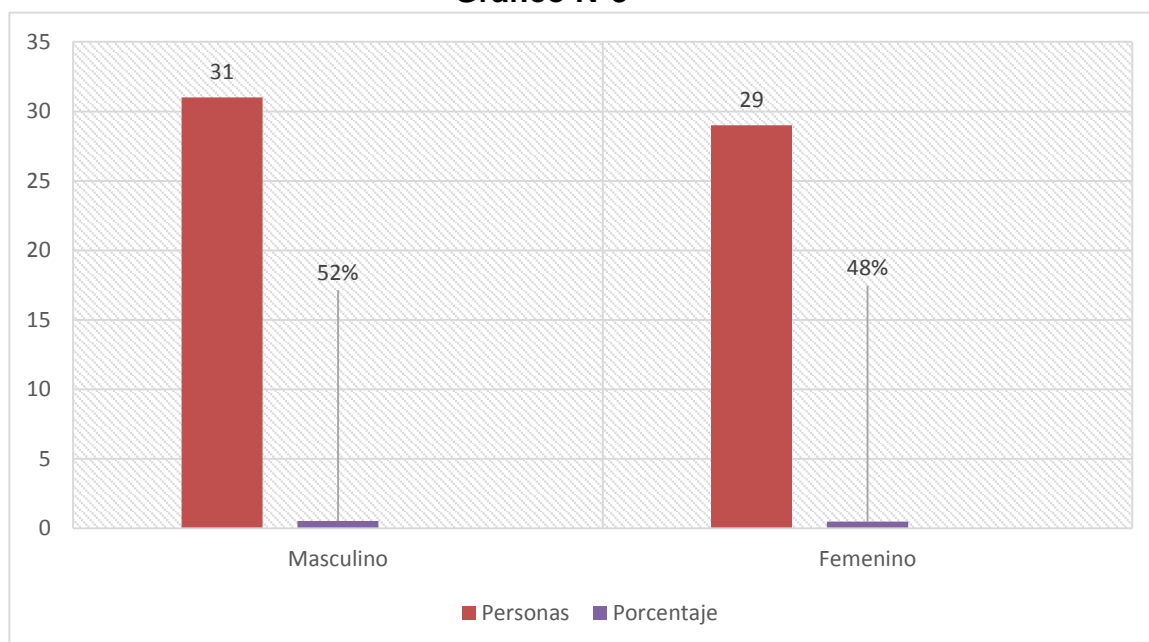
## Datos Demográficos

**Tabla N°03 - Composición demográfica de encuestado**

SEXO	N°	PORCENTAJE
<b>Masculino</b>	31	52%
<b>Femenino</b>	29	48%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas 2017 – elaboración propia

**Gráfico N°3**



Elaboración propia – aplicación de encuesta a 60 personas

**Interpretación:** En relación a la composición demográfica de los encuestados según el sexo, podemos apreciar que un 52% responde al sexo masculino y un 48% responde al sexo femenino; haciendo un total de 60 personas encuestadas en el mes de Diciembre del año 2017, que equivale al 100% de la población.

**Objetivo 01:** Determinar la calidad de los servicios prestados por los servidores de la Oficina de Asuntos Jurídicos de la UNT, año 2017.

**Tabla N°4 – Escala de Medición, V1 – Calidad de los Servicios**

<b>INTERVALO</b>	<b>CALIDAD (NIVEL)</b>	<b>INTERPRETACION</b>
0.00 – 1.24	<b>Baja</b>	Las expectativas y requerimientos de los usuarios no fueron cumplidos.
1.25 – 2.50	<b>Regular</b>	Requerimientos de los usuarios son regularmente cumplidos, los procesos exigen mayor atención para mejorar la calidad.
2.51 – 3.75	<b>Buena</b>	Los requerimientos de los usuarios son cumplidos y la atención es de calidad
3.76 – 5.00	<b>Excelente</b>	Los requerimientos y expectativas de los usuarios han sido cumplidos y se ha logrado ir más allá de lo esperado por el usuario. Se alcanzó satisfacción en el servicio.

Elaborado por el autor

Tabla N°05

**DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

FIABILIDAD	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta1	4	7	14	23	38	63	4	7	0	0	60	2.70
Pregunta2	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
Pregunta3	0	0	20	33	36	60	4	7	0	0	60	2.73
Pregunta4	0	0	16	27	38	63	6	10	0	0	60	2.83
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>93</b>	<b>158</b>	<b>263</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>2.82</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

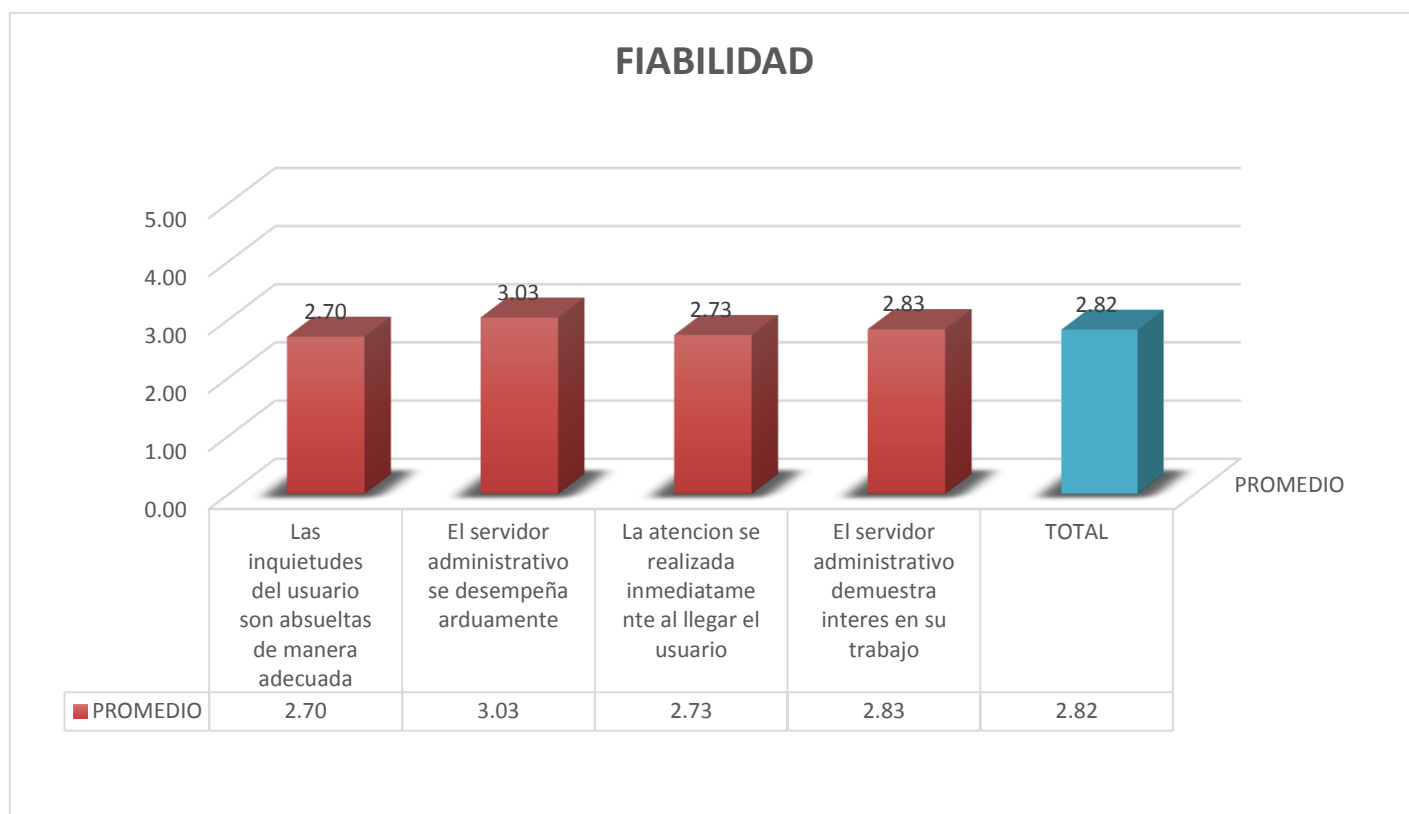
**P1** ¿Cree usted que sus inquietudes son absueltas de manera adecuada?

**P2** ¿Considera usted que el servidor se desempeña arduamente?

**P3** ¿Considera usted que la atención se realiza inmediatamente desde su llegada?

**P4** ¿Cree usted que el servidor demuestra interés en su trabajo?

**GRAFICO N°04**



Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios, Diciembre 2017  
Elaborado por el autor

**Interpretación.-** Se evaluó la dimensión “Fiabilidad” utilizando cuatro ítems (preguntas) de los cuales el ítem: *“el servidor administrativo se desempeña arduamente”* resultó ser el mejor evaluado con un nivel de calidad buena de 3.03ptos, resultado que refleja que una buena parte de los encuestados (77%) algunas veces consideraron que el servidor trabaja arduamente. Por otro lado, en relación a los ítems: *“Las inquietudes de los usuarios son absueltas de manera adecuada”*, *“la atención se realizada inmediatamente a la llegada del usuario”* y *“el servidor administrativo demuestra interés en su trabajo”*, éstos obtuvieron una calificación de 2.70ptos, 2.73ptos y 2.83ptos respectivamente, ubicándose en el rango de calidad buena.

En general, la dimensión de fiabilidad obtuvo una calificación promedio de 2.82ptos de 5.00, alcanzando un nivel de calidad buena.

Tabla N°06

**DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta5	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
Pregunta6	0	0	8	13	44	73	8	13	0	0	60	3.00
Pregunta7	0	0	8	13	44	73	8	13	0	0	60	3.00
Pregunta8	18	30	31	52	11	18	0	0	0	0	60	1.88
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>88</b>	<b>145</b>	<b>241</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>2.73</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

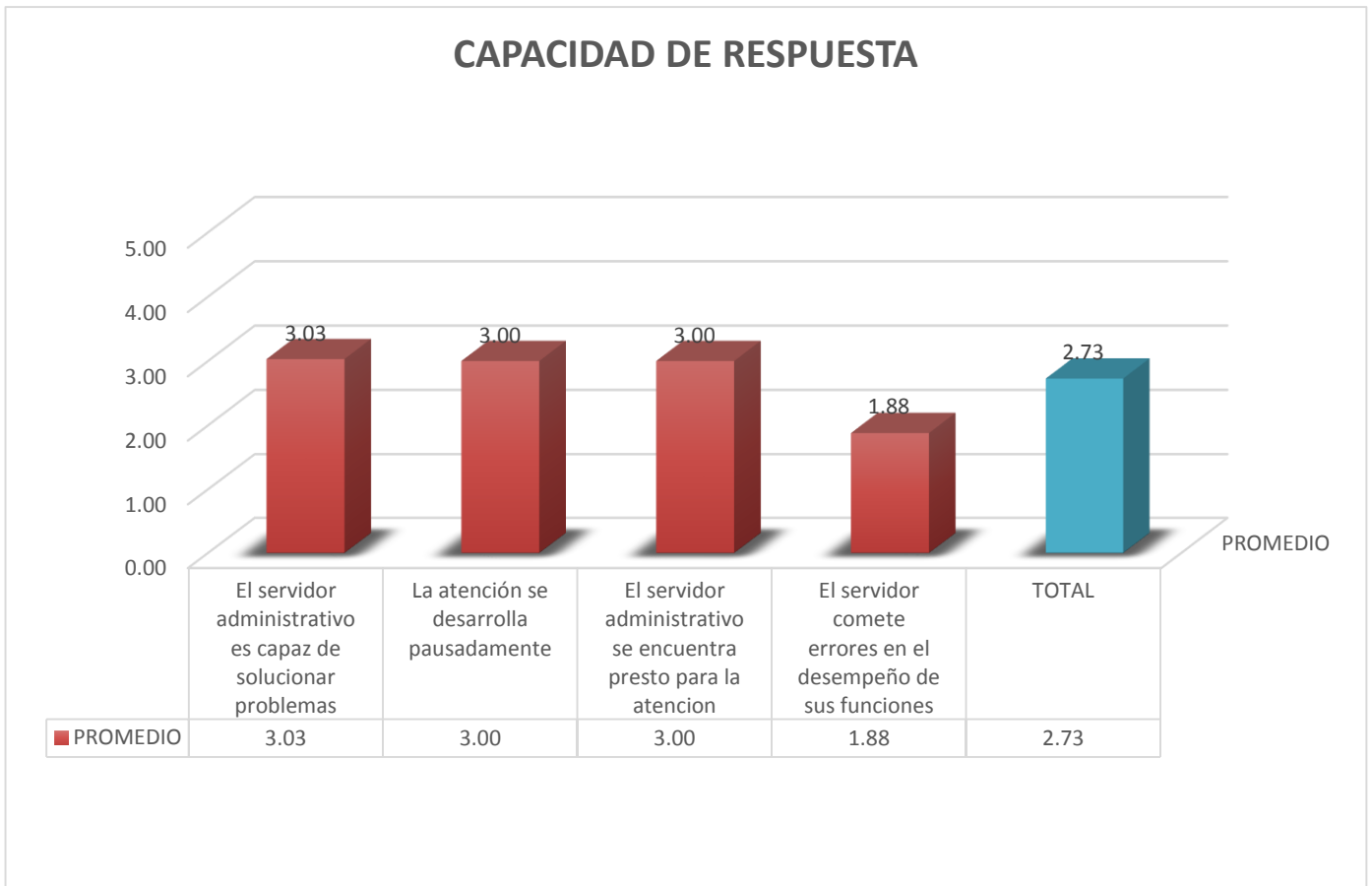
**P5** ¿Considera usted que el servidor es capaz de solucionar problemas?

**P6** ¿Cree usted que la atención se desarrolla pausadamente?

**P7** ¿Cree usted que el servidor se encuentra presto para la atención?

**P8** ¿Considera usted que el servidor comete errores en el desempeño de sus funciones?

**GRAFICO N°05**



Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios, Diciembre 2017  
Elaborado por el autor

**Interpretación:** La dimensión “Capacidad de Respuesta” fue evaluada alcanzando un puntaje promedio de 2.73ptos de 5.00, determinándose que la calidad con respecto a la capacidad de respuesta es buena. Los ítems evaluados fueron: “*el servidor administrativo es capaz de solucionar problema*” obtuvo un puntaje de 3.03ptos; “*la atención de desarrolla pausadamente*” y “*el servidor administrativo se encuentra presto para la atención*” obtuvieron puntaje igual de 3.00ptos de 5.00, y “*el servidor comete errores en el desempeño de sus funciones*” obtuvo un puntaje de 1.88ptos, lo que significa que casi nunca los servidores de la oficina cometen errores en el desarrollo de sus funciones, determinándose que la calidad es buena.



**Tabla N°07**

**DIMENSIÓN: EMPATÍA**

EMPATIA	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta9	0	0	14	23	38	63	8	13	0	0	60	2.90
Pregunta10	0	0	8	13	44	73	8	13	0	0	60	3.00
Pregunta11	0	0	8	13	44	73	8	13	0	0	60	3.00
Pregunta12	0	0	2	3	44	73	14	23	0	0	60	3.20
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>170</b>	<b>282</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>3.03</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración propio del autor

**P9** ¿Considera usted que el comportamiento del servidor inspira confianza?

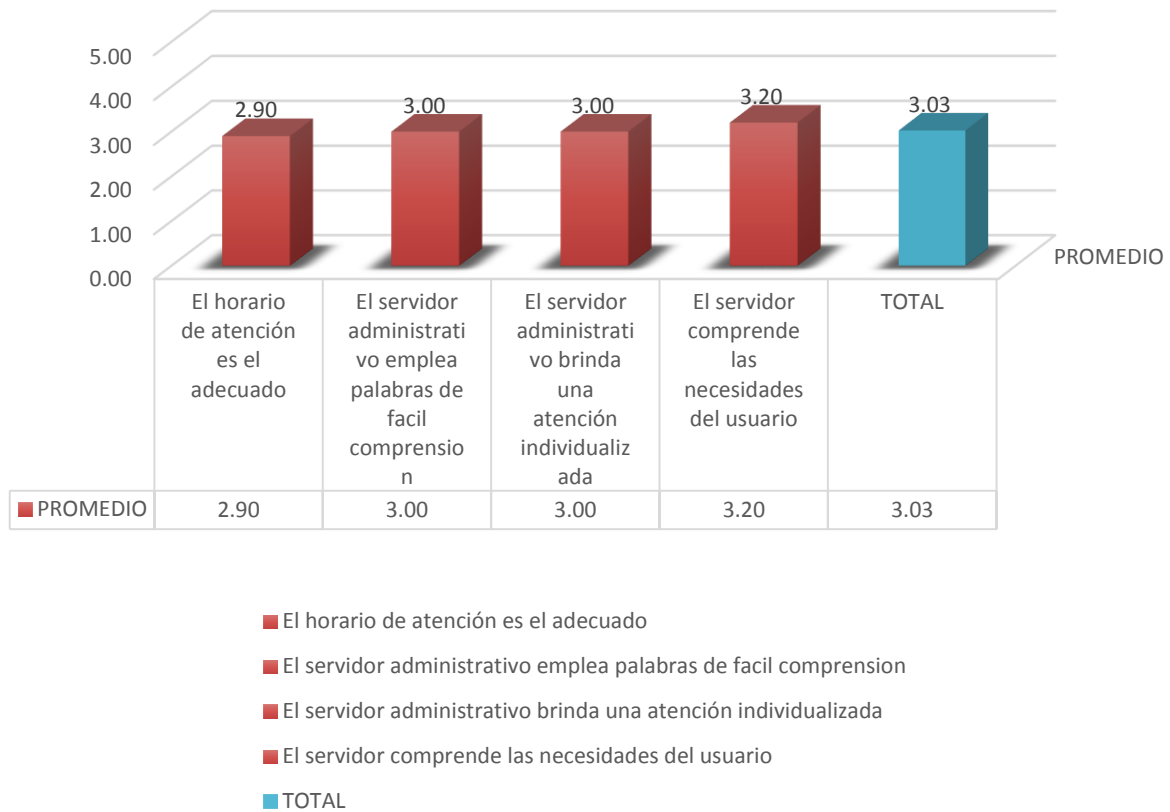
**P10** ¿Considera usted que el servidor se conduce con respeto?

**P11** ¿Considera usted que el servidor actualiza sus conocimientos?

**P12** ¿Cree usted que el servidor demuestra amabilidad durante la atención?

**GRAFICO N°6**

**EMPATÍA**



Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios, Diciembre 2017  
Elaborado por el autor

**Interpretación:** Se evaluó la dimensión “Empatía” utilizando cuatro preguntas, los ítems fueron los siguientes: “*el horario de atención es el adecuado*” obtuvo un puntaje de 2.90ptos de 5.00, “*el servidor emplea palabras de fácil comprensión*”, “*el servidor brinda una atención individualizada*” obtuvieron un puntaje de 3.00ptos de 5.00 cada uno, y el ítem con mayor calificación obtenida fue “*el servidor comprende las necesidades del usuario*” con un puntaje 3.20ptos de 5.00, denotándose que el servicio prestado en relación a empatía es buena calidad. La dimensión “empatía” tuvo un puntaje promedio de 3.03ptos, siendo que la calidad del servicio percibido por el usuario es buena.

**Tabla N°08**

**DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

ELEMENTOS TANGIBLES	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta13	0	0	8	13	32	53	20	33	0	0	60	3.20
Pregunta14	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
Pregunta15	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
Pregunta16	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>43</b>	<b>170</b>	<b>284</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>3.07</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

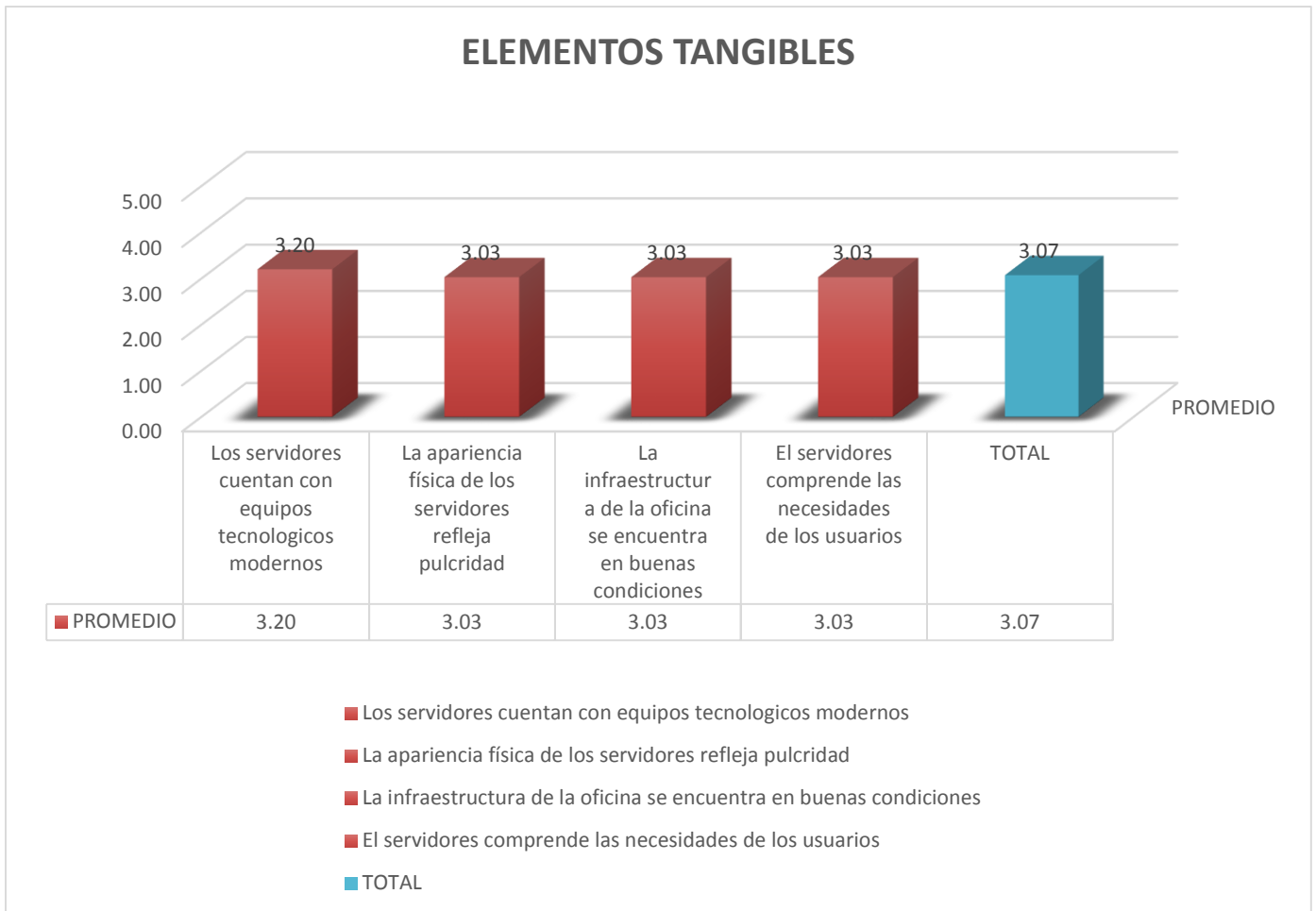
**P13** ¿Considera usted que los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos?

**P14** ¿Considera usted que la apariencia física de los servidores refleja pulcritud?

**P15** ¿Considera usted que la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones?

**P16** ¿Cree usted que los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo?

**GRAFICO N°07**



Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios, Diciembre 2017  
Elaborado por el autor

**Interpretación:** La dimensión “*elementos tangibles*” fue calificada mediante cuatro preguntas, los cuales fueron: “*los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos*” obteniendo un puntaje de 3.20ptos de 5.00 a comparación de los demás ítems; en cuanto a los demás: “*la apariencia física de los servidores refleja pulcritud*”, “*la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones*” y “*los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo*” obtuvieron un puntaje de 3.03ptos de 5.00 respectivamente, ubicando en el intervalo de puntaje como una calidad buena del servicio.

La calificación general de la dimensión “*elementos tangibles*” obtuvo un puntaje promedio de 3.07ptos de 5.00, lo que se determinó que la calidad del servicio es buena.

**Tabla N°09**

**DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

SEGURIDAD	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta17	2	3	8	13	42	70	6	10	2	3	60	2.97
Pregunta18	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
Pregunta19	2	3	4	7	40	67	14	23	0	0	60	3.10
Pregunta20	0	0	6	10	46	77	8	13	0	0	60	3.03
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>174</b>	<b>291</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>240</b>	<b>3.07</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P17** ¿Considera usted que el el comportamiento del servidor inspira confianza?

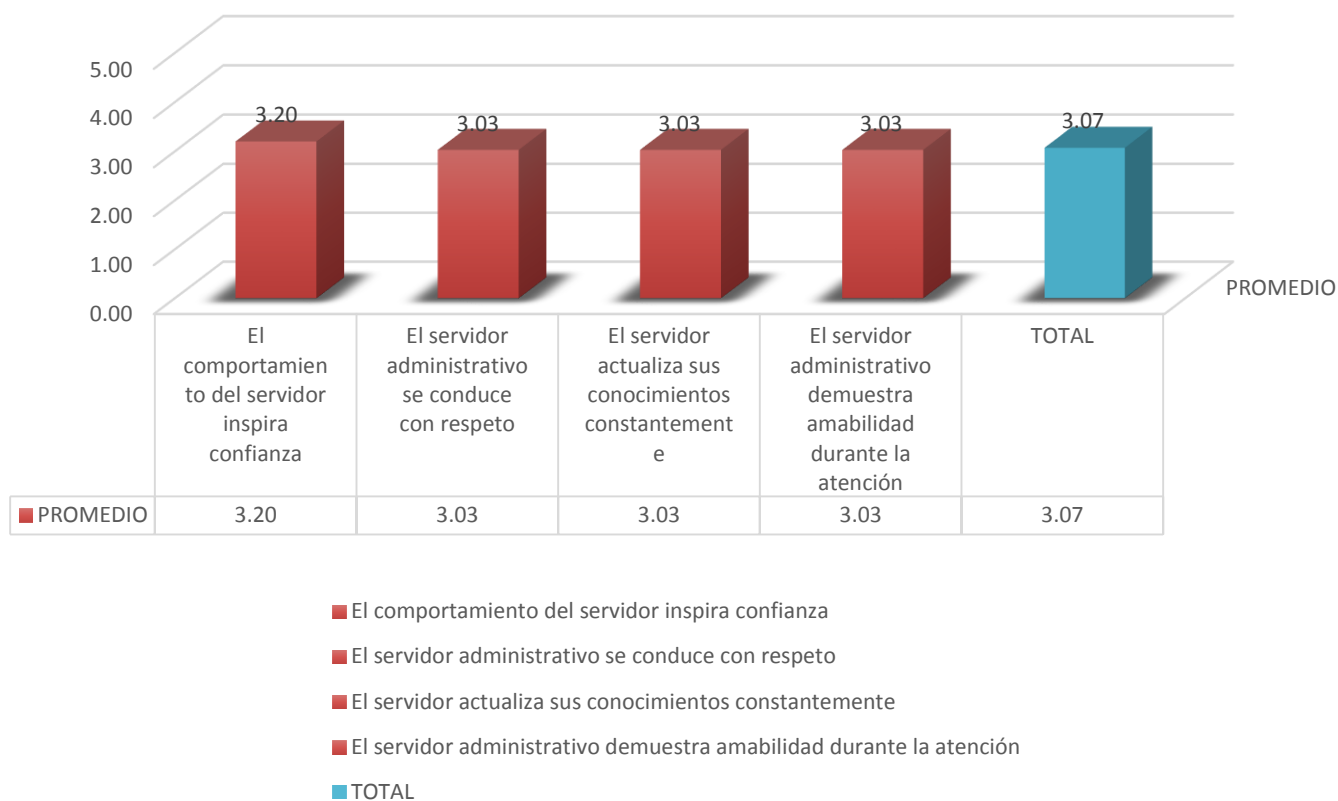
**P18** ¿Cree usted que el el servidor se conduce con respeto?

**P19** ¿Considera usted que el servidor actualiza sus conocimientos?

**P20** ¿Crees usted que el servidor administrativo demuestra amabilidad durante la atención?

**GRAFICO N°08**

**SEGURIDAD**

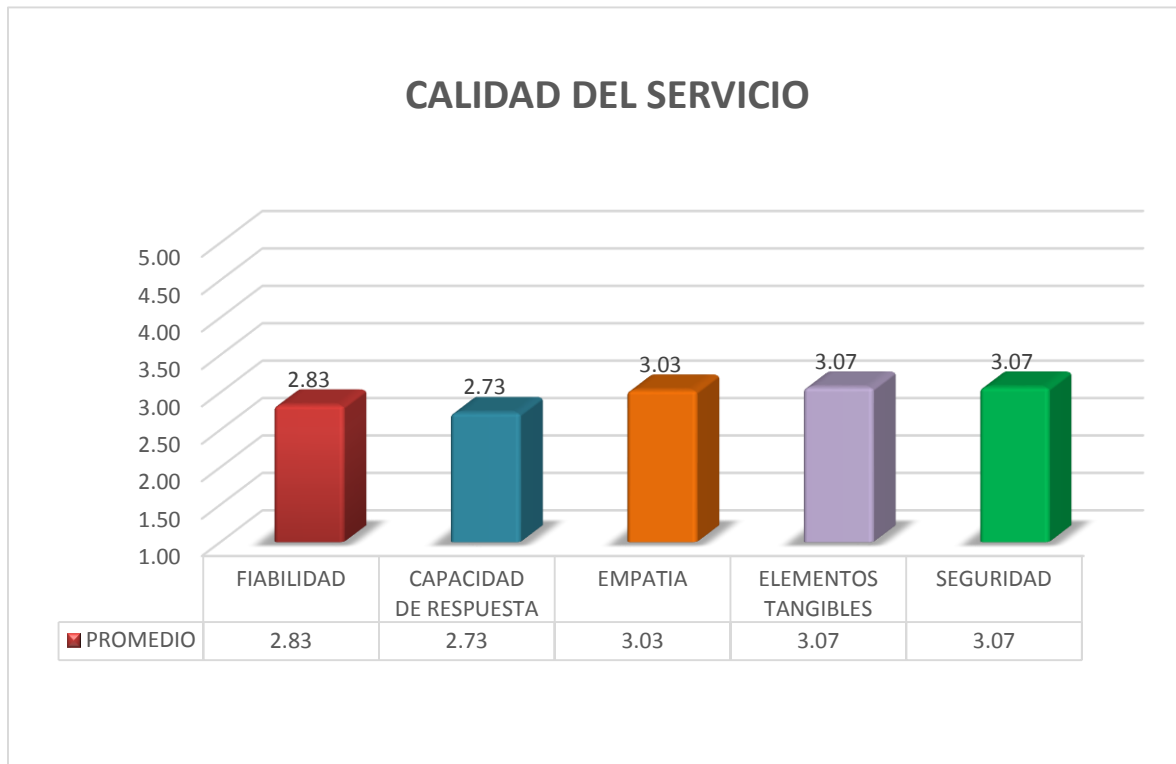


Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios, Diciembre 2017  
Elaborado por el autor

**Interpretación:** La dimensión “seguridad” fue evaluada empleándose cuatro preguntas o ítems, de las cuales “*el comportamiento del servidor inspira confianza*” obtuvo un puntaje de 3.20ptos de 5.00, siendo que el servicio percibido por los usuarios se determinó que es bueno.

‘Por otro lado, los demás ítems: “*el servidor administrativo se conduce con respeto*”, “*el servidor actualiza sus conocimientos*”, y “*el servidor administrativo demuestra amabilidad durante la atención*”, obtuvieron un puntaje de 3.03ptos cada uno, llegando a determinarse que la calidad de dichos servicios es buena.

**RESUMEN DE RESULTADOS DE LA VARIABLE 1**  
**GRAFICO N°09**



**Interpretación:** Las dimensiones que comprenden la variable 1: “calidad del Servicio”, alcanzaron un nivel de calidad “buena”; sin embargo, de la evaluación realizada se determinó que las dimensiones elementos tangibles y seguridad tuvieron una calificación de 3.07ptos respectivamente, siendo superior a las demás, puesto que la dimensión fiabilidad obtuvo 2.83ptos, capacidad de respuesta obtuvo 2.73ptos y empatía obtuvo 3.03ptos.

Ninguna dimensión obtuvo puntaje bajo, la percepción promedio de todas las dimensiones respecto a la calidad del servicio alcanzó puntaje promedio de 2.95ptos de 5.00, por lo cual, se determinó que de la apreciación del usuario, respecto al servicio prestado por los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos de la UNT, es de buena calidad, recomendándose alcanzar un servicio de calidad excelente.

**Objetivo 02:** Determinar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios brindados por la Oficina de Asuntos Jurídicos de la UNT, año 2017.

### RANGO PARA MEDIR LA SATISFACCION

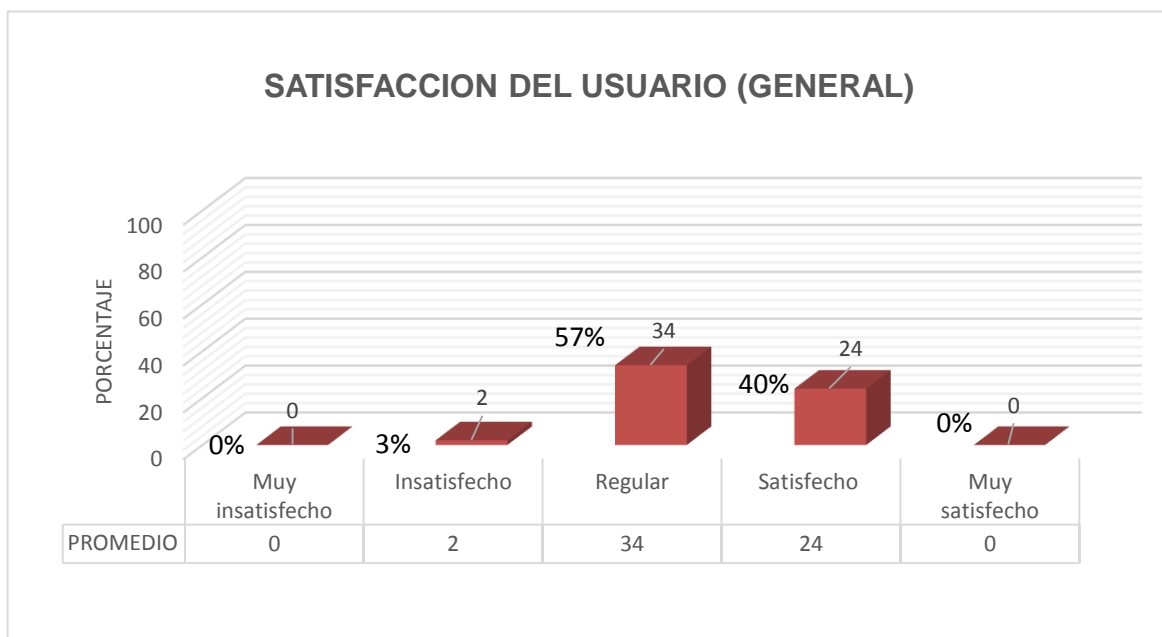
Tabla N°10

INTERVALO	SATISFACCIÓN (NIVEL)	INTERPRETACION
0.00 – 1.24	<b>Pésima</b>	Las expectativas y requerimientos de los usuarios no fueron cumplidos.
1.25 – 2.50	<b>Regular</b>	Requerimientos de los usuarios son regularmente cumplidos, los procesos exigen mayor atención para mejorar la calidad.
2.51 – 3.75	<b>Buena</b>	Los requerimientos de los usuarios son cumplidos y la atención es de calidad
3.76 – 5.00	<b>Excelente</b>	Los requerimientos y expectativas de los usuarios han sido cumplidos y se ha logrado ir más allá de lo esperado por el usuario. Se alcanzó satisfacción en el servicio.

Elaborado por el autor



GRAFICO N°10



Elaborado por el autor, Microsoft Excel

**Interpretación.-** Se realizó la suma de cada valor de cada ítem, luego con el rango elaborado para medir el grado de satisfacción, se pudo determinar la cantidad de usuario que refirieron estar: muy insatisfechos, insatisfechos, regulares, satisfechos y muy satisfechos; posteriormente, la cantidad determinada se multiplicó por 100 dividido entre los 60 usuarios para poder encontrar el porcentaje de cada pregunta (ejemplo:  $2 \cdot 100 / 60 = 3,333\%$ , 3% de usuarios insatisfechos).

Por lo cual, se pudo determinar que de los 60 usuarios encuestados, el 3% se sintieron insatisfecho, el **57% señaló percibir una satisfacción regular con el servicio**, el **40% señaló estar satisfecho** y el 0% estar muy satisfecho con los servicios de la oficina de asuntos jurídicos, año 2017.

**Tabla N°11**

**DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD**

SEGURIDAD	MUY INSATIAFECHO		NO SATISFECHO		SATIFECHO REGULAR		ESTOY SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta01	2	3	15	25	23	38	20	33	0	0	60	3.02
Pregunta02	7	12	14	23	17	28	21	35	1	2	60	2.92
Pregunta03	6	10	10	17	30	50	13	22	1	2	60	2.88
Pregunta04	10	17	26	43	20	33	3	5	1	2	60	2.32
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>65</b>	<b>108</b>	<b>174</b>	<b>149</b>	<b>57</b>	<b>95</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>240</b>	<b>2.79</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P1** ¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a personas con discapacidad?

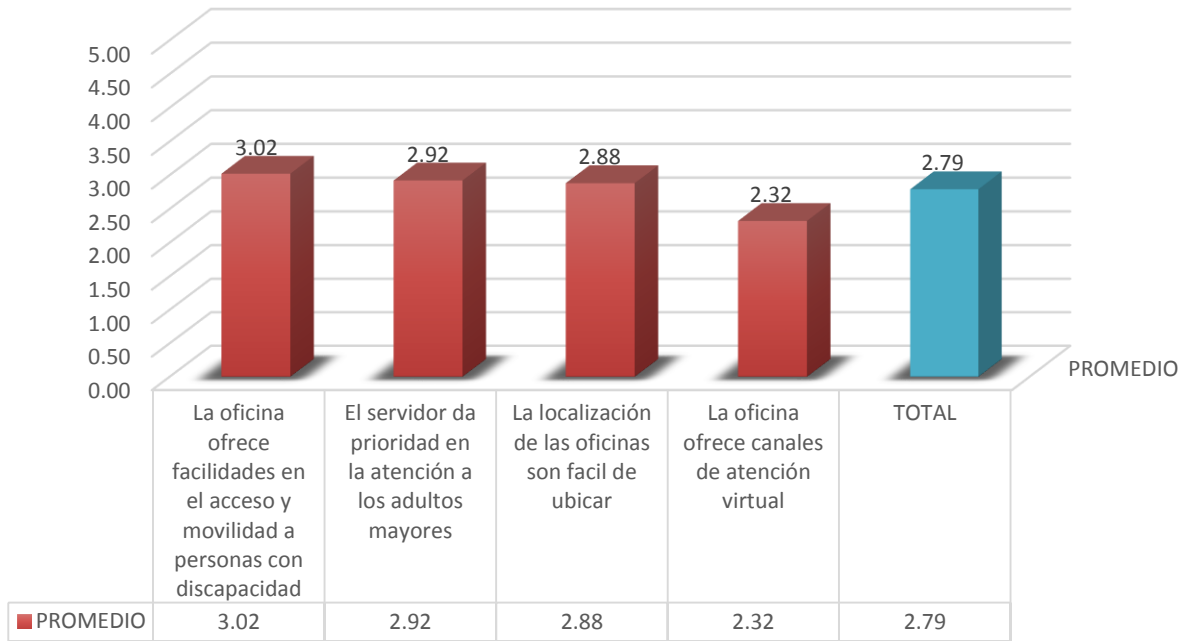
**P2** ¿Cree usted que el servidor da prioridad en la atención a los adultos mayores?

**P3** ¿Cree usted que la localización de las oficinas son fácil de ubicar?

**P4** ¿Cree usted que la oficina ofrece canales de atención virtual?

**GRAFICO 11**

**ACCESIBILIDAD**



- La oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a personas con discapacidad
- El servidor da prioridad en la atención a los adultos mayores
- La localización de las oficinas son facil de ubicar
- La oficina ofrece canales de atención virtual
- TOTAL

Tabla N°12

**DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD**

RESPONSABILIDAD	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		REGULAR		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL USUARIO	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta5	7	12	12	20	26	46	13	22	2	3	60	2.85
Pregunta6	0	0	12	20	22	37	24	40	2	3	60	3.27
Pregunta7	2	3	26	43	30	50	2	3	0	0	60	2.53
Pregunta8	3	5	27	45	30	50	0	0	0	0	60	2.45
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>77</b>	<b>128</b>	<b>108</b>	<b>149</b>	<b>39</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>240</b>	<b>2.79</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P5** ¿Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención?

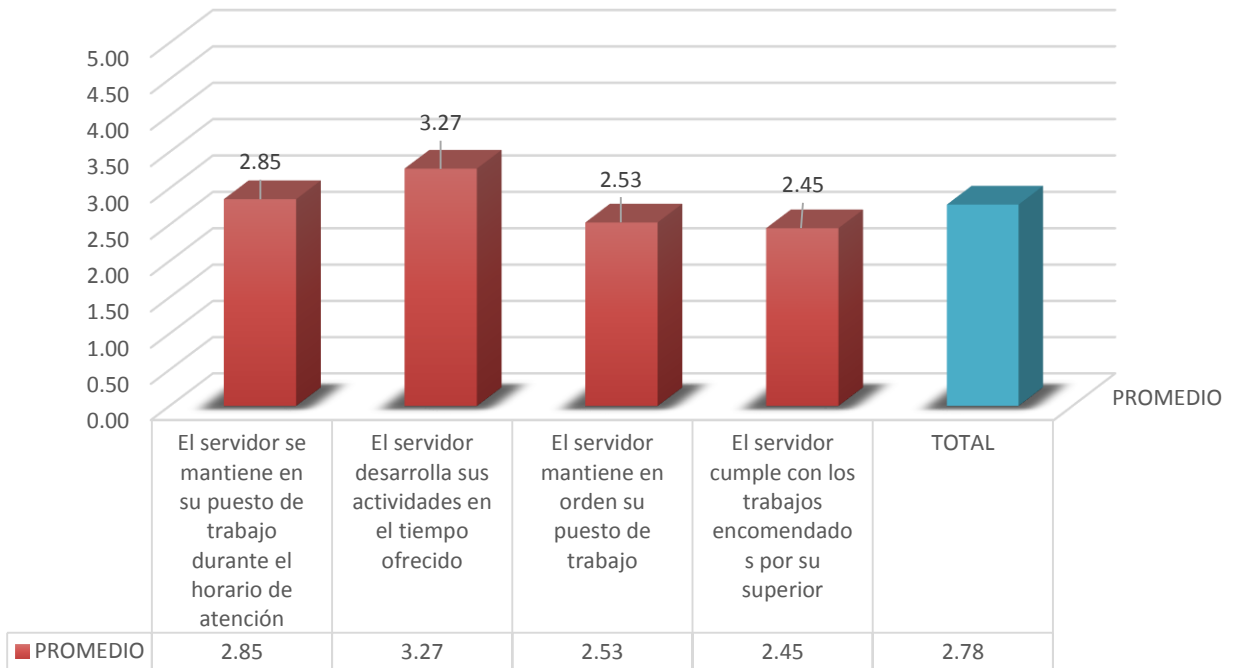
**P6** ¿Cree usted que el servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido?

**P7** ¿Cree usted que el servidor mantiene en orden su puesto de trabajo?

**P8** ¿Cree usted que el servidor cumple con los trabajos encomendados por su superior?

**GRAFICO 12**

**RESPONSABILIDAD**



- El servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención
- El servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido
- El servidor mantiene en orden su puesto de trabajo
- El servidor cumple con los trabajos encomendados por su superior
- TOTAL

**Tabla N°13**

**DIMENSIÓN: EXPECTATIVA**

EXPECTATIVA	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		REGULAR		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL USUARIO	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta9	2	3	26	43	30	50	2	3	0	0	60	2.53
Pregunta10	1	2	20	33	27	45	12	20	0	0	60	2.83
Pregunta11	0	0	10	17	33	55	17	28	0	0	60	3.12
Pregunta12	3	5	32	53	24	40	1	2	0	0	60	2.38
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>88</b>	<b>146</b>	<b>114</b>	<b>190</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>2.72</b>

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P9** ¿Considera usted que el servicio prestado se adapta a sus necesidades?

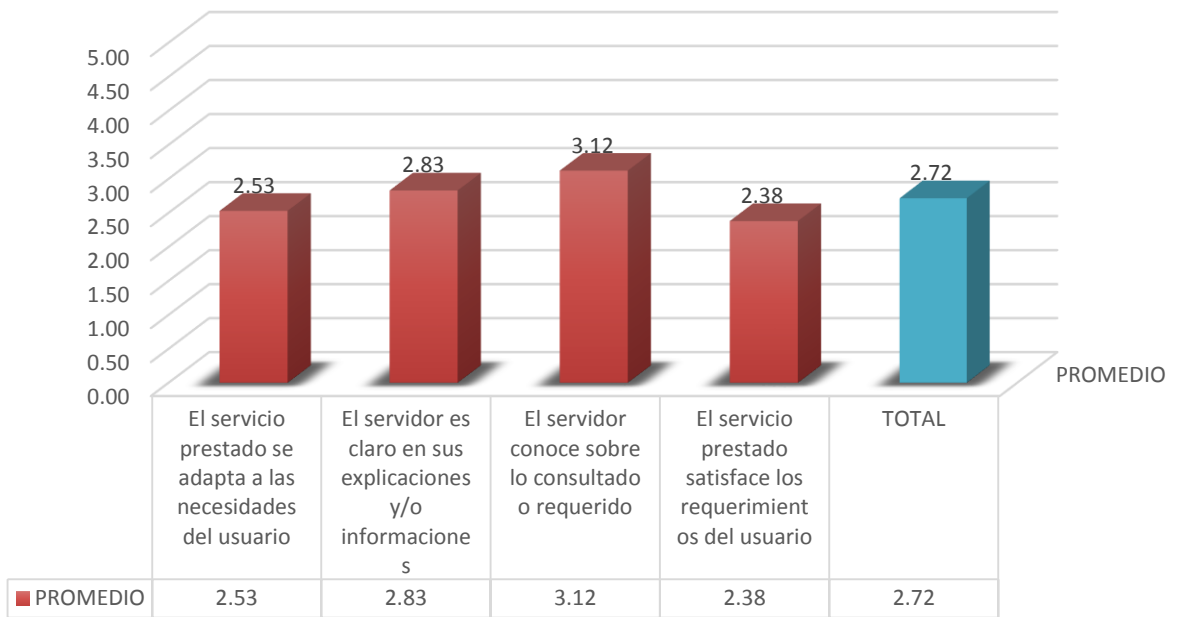
**P10** ¿Considera usted que el servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones?

**P11** ¿Cree usted que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido?

**P12** ¿Cree usted que el servicio prestado satisface sus requerimientos?

**GRAFICO 13**

**EXPECTATIVA**



- El servicio prestado se adapta a las necesidades del usuario
- El servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones
- El servidor conoce sobre lo consultado o requerido
- El servicio prestado satisface los requerimientos del usuario
- TOTAL

**Tabla N°14**

**DIMENSIÓN: SERVICIO CONFIABLE**

SERVICIO CONFIABLE	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		REGULAR		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL USUARIO	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta13	2	3	25	42	30	50	3	5	0	0	60	2.57
Pregunta14	1	2	18	30	36	60	5	8	0	0	60	2.75
Pregunta15	3	5	14	23	28	47	13	22	2	3	60	2.95
Pregunta16	0	0	12	20	24	40	22	35	2	3	60	3.23
TOTAL	6		69		118		43		4			2.88

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P13** ¿Cree usted que el servidor brinda alternativas de solución de conflictos?

**P14** ¿Considera usted que la atención se desarrolla eficientemente?

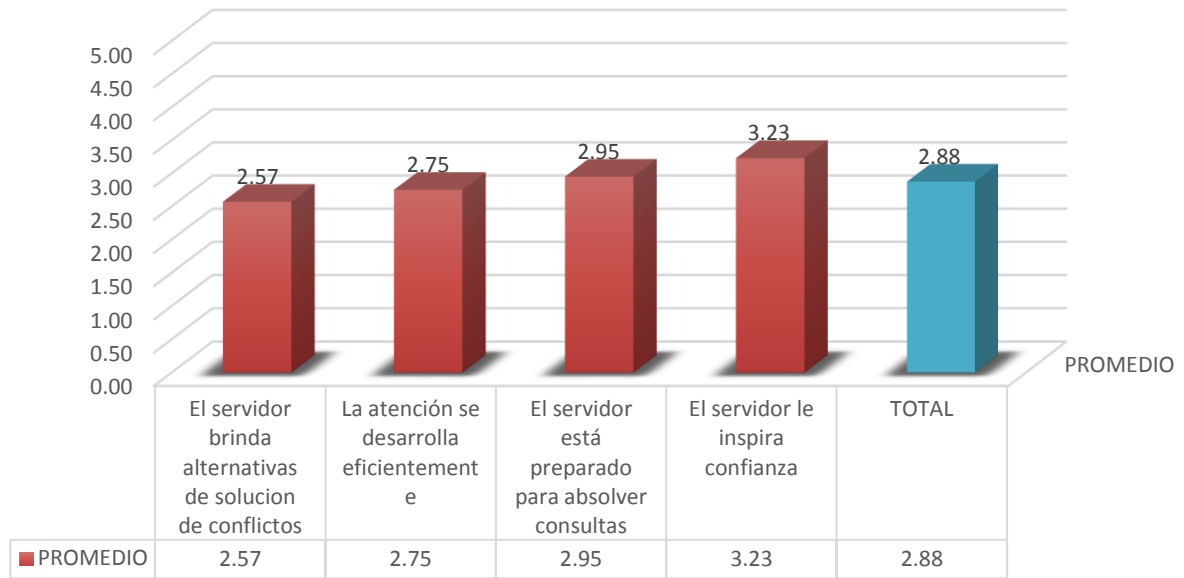
**P15** ¿Cree usted que el servidor está preparado para absolver consultas?

**P16** ¿Cree usted que el servidor le inspira confianza?



**GRAFICO 14**

**SERVICIO CONFIABLE**



- El servidor brinda alternativas de solución de conflictos
- La atención se desarrolla eficientemente
- El servidor está preparado para absolver consultas
- El servidor le inspira confianza
- TOTAL

**Tabla N°15**

**DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL SERVICIO**

ATENCIÓN DEL SERVICIO	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		REGULAR		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL USUARIO	PROMEDIO
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pregunta17	17	28	25	42	10	17	6	10	2	3	60	2.18
Pregunta18	4	7	9	15	23	38	24	40	0	0	60	3.12
Pregunta19	3	5	15	25	26	43	14	23	2	3	60	2.95
Pregunta20	0	0	10	17	24	40	24	40	2	3	60	3.30
<b>TOTAL</b>												2.89

Fuente: Encuestas aplicadas. Diciembre 2017 – Elaboración: El autor – Programa Estadístico SPSS 23

**P17** ¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?

**P18** ¿Cree usted que el servidor se identifica con las necesidades del usuario?

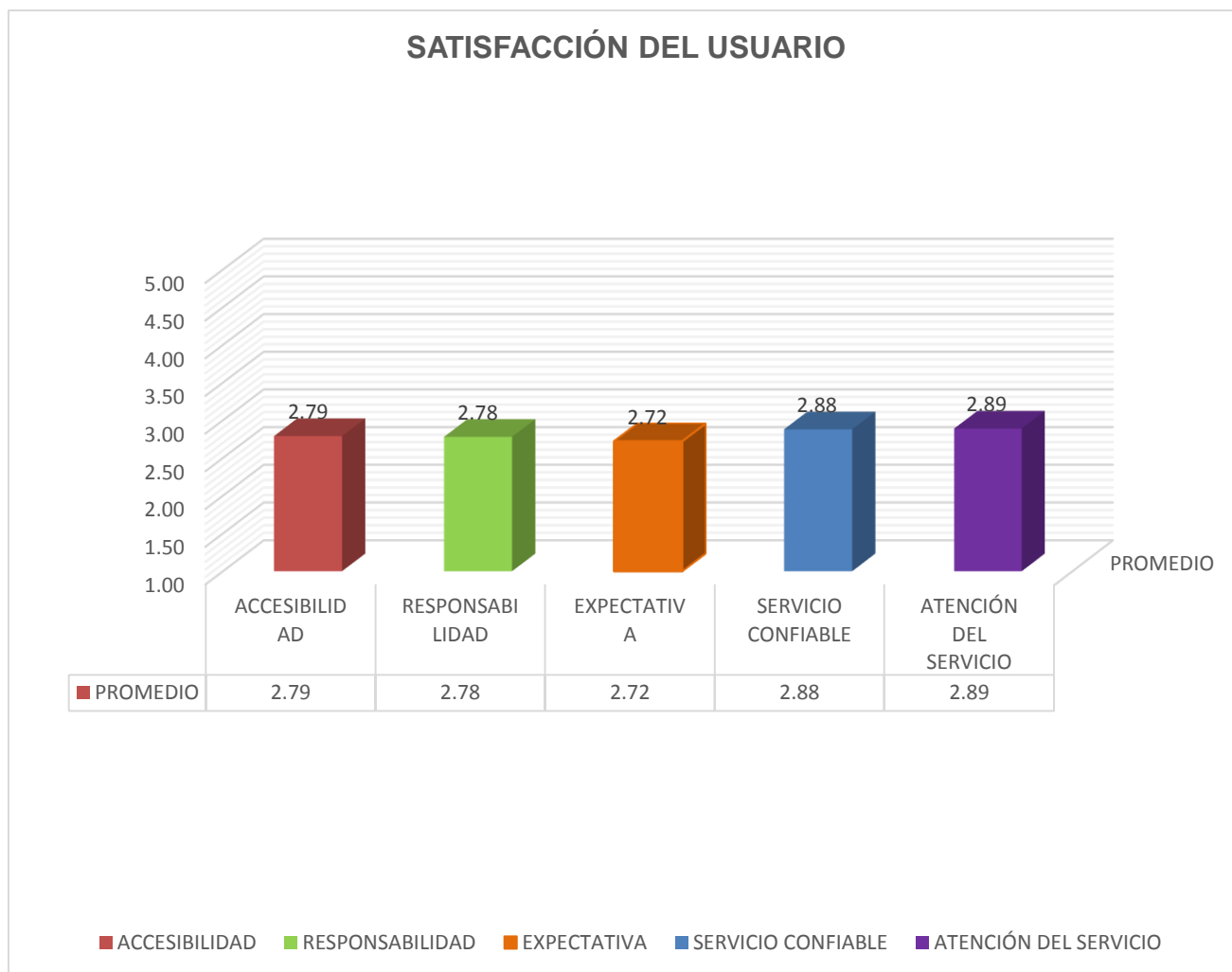
**P19** ¿Considera usted que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención?

**P20** ¿Considera usted que el servicio prestado ha sido rápido y preciso?

**GRAFICO 15**



## RESUMEN DE RESULTADO DE LA VARIABLE 2



#### **IV. DISCUSION**

En la presente investigación titulada “Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017”, se aplicaron dos cuestionarios, cada uno con sus respectivas dimensiones, además se creó una escala para determinar la calidad del servicio y para medir la satisfacción del usuario, en una muestra de 60 usuarios mayores de dieciocho años, durante el mes de diciembre del año 2017. El objetivo fue determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo. Los resultados obtenidos se detallan a continuación.

La teoría de Philip Crosby; refiere que la “calidad” deviene de una adaptación del servidor a las especificaciones o requisitos del usuario”, el servicio será de calidad si cumple con las necesidades e intereses del usuario, y va más allá de las expectativas del mismo.

Las dimensiones que califican la calidad de los servicios responden a fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía, accesibilidad, tangibilidad; asimismo, se empleó el modelo presentado por Zeithaml, Parasuraman, SERVQUAL el cual sirve para determinar la calidad de los servicios que brinda una organización, entidad, administración a través de cinco dimensiones los cuales son: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía; por otro lado, los estados de satisfacción del usuario, según Larrea (1991), señala cinco, siendo los siguientes: insatisfacción, enfado, irritación y satisfacción.

El estudio está encaminado a determinar la calidad de los servicios que prestan los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, así como el grado de satisfacción de sus usuarios; en la investigación participaron los usuarios que acudieron a la referida oficina en el mes de diciembre del año 2017. Por tanto; se entiende que son usuarios internos y externos que realizan consultas y dan seguimiento a sus procesos administrativos.

El interés de este estudio es identificar las debilidades y fortalezas de los servidores administrativos para efectuar una evaluación del recurso humano, debido a la realidad social, en donde las entidades públicas no brindan una adecuada atención a sus usuarios, los servidores públicos no se capacitan ni mejoran sus habilidades, el empleador no vela por el bienestar y las necesidades de sus empleados; existen discusiones entre usuarios y servidores públicos por razón de mal entendimiento y una incorrecta comunicación. Por ello, se realizó el presente estudio, donde se pudo determinar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, además, de ciertos elementos que deben ser considerados para mejorar la atención y los servicios que brinda la Universidad Nacional de Trujillo.

Se aplicó una prueba piloto a 30 usuarios en el mes de diciembre del año 2017, a quienes se les formuló 20 preguntas relacionadas a la calidad del servicio que brindan los servidores públicos de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, se determinó que un 68.7% de los usuarios encuestados, indicaron que algunas veces los servicios prestados son de calidad, el 16.2% de usuarios indicaron que casi nunca hay calidad en los servicios, lo cual se discrepa con el 13.7% de usuarios que refirieron que casi siempre los servicios brindados son de calidad; por otro lado, con respecto a la satisfacción del usuario, un 55.5% de los usuarios indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con haber tenido satisfacción en los servicios; sin embargo, un 25.2% de usuarios señalaron estar de acuerdo que hay satisfacción en los servicios prestados.

Como es de apreciarse, los resultados obtenidos en la prueba piloto no son suficientes para poder determinar el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario, no siendo posible determinar las debilidades que puedan existir; por lo tanto, se procedió a desglosar y evaluar cada dimensión de las variables calidad del servicio y grado de satisfacción del usuario; para ello se elaboró una escala de medición para determinar el nivel de calidad (tabla N° 04) y un rango de satisfacción (tabla N°10) para medir la satisfacción percibida por el usuario, el cual se compone de menor a mayor puntaje, empezando como: muy insatisfecho (0-19), insatisfecho (20-39), regular (40-59), satisfecho (60-79), muy

satisfecho (80-100); se aplicó la respectiva encuesta obteniendo los resultados correspondientes.

Se realizó la medición de la variable 1: calidad del servicio, a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad; y para la medición de la variable 2: satisfacción del usuario, a través de cinco dimensiones: accesibilidad, responsabilidad, expectativa, servicio confiable y atención del servicio; cada variable se empleó 20 preguntas.

Para la dimensión “fiabilidad” (gráfico 4), la pregunta o ítem con mayor calificación por los usuarios fue “*el servidor administrativo se desempeña arduamente*” el cual obtuvo un puntaje de 3.03ptos de 5.00, el puntaje promedio de todos los ítems de la referida dimensión se determinó en un 2.82ptos; de acuerdo a la escala de medición, se determinó que la calidad del servicio para la dimensión “fiabilidad” es buena.

Para la dimensión “capacidad de respuesta” (grafico 5), fue evaluada alcanzando un puntaje promedio de 2.73ptos de 5.00, determinándose que la calidad con respecto a la capacidad de respuesta es buena. Los ítems evaluados fueron: “*el servidor administrativo es capaz de solucionar problema*” obtuvo un puntaje de 3.03ptos; “*la atención de desarrolla pausadamente*” y “*el servidor administrativo se encuentra presto para la atención*” obtuvieron puntaje igual de 3.00ptos de 5.00, y “*el servidor comete errores en el desempeño de sus funciones*” obtuvo un puntaje de 1.88ptos, lo que significa que casi nunca los servidores de la oficina cometen errores en el desarrollo de sus funciones, determinándose que la calidad es buena.

Respecto a la dimensión “empatía” (grafico 6) se evaluó utilizando cuatro ítems, siendo los siguientes: “*el horario de atención es el adecuado*” obtuvo un puntaje de 2.90ptos de 5.00, “*el servidor emplea palabras de fácil comprensión*”, “*el servidor brinda una atención individualizada*” obtuvieron un puntaje de 3.00ptos de 5.00 cada uno, y el ítem con mayor calificación obtenida fue “*el servidor comprende las necesidades del usuario*” con un puntaje 3.20ptos de 5.00,

denotándose que el servicio prestado en relación a empatía es buena calidad. La dimensión “empatía” tuvo un puntaje promedio de 3.03ptos, siendo que la calidad del servicio percibido por el usuario es buena.

La dimensión “elementos tangibles”(grafico 7) fue calificada mediante cuatro preguntas, los cuales fueron: *“los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos”* obteniendo un puntaje de 3.20ptos de 5.00 a comparación de los demás ítems; en cuanto a los demás: *“la apariencia física de los servidores refleja pulcritud”*, *“la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones”* y *“los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo”* obtuvieron un puntaje de 3.03ptos de 5.00 respectivamente, ubicando en el intervalo de puntaje como una calidad buena del servicio. La calificación general de la dimensión “elementos tangibles” obtuvo un puntaje promedio de 3.07ptos de 5.00, lo que se determinó que la calidad del servicio es buena.

La dimensión “seguridad” cierra la evaluación de la calidad del servicio (grafico 8) fue evaluada empleándose cuatro preguntas o ítems, de las cuales *“el comportamiento del servidor inspira confianza”* obtuvo un puntaje de 3.20ptos de 5.00, siendo que el servicio percibido por los usuarios se determinó que es bueno. Por otro lado, los demás ítems: *“el servidor administrativo se conduce con respeto”*, *“el servidor actualiza sus conocimientos”*, y *“el servidor administrativo demuestra amabilidad durante la atención”*, obtuvieron un puntaje de 3.03ptos cada uno, llegando a determinarse que la calidad de dichos servicios es buena.

Para Martínez, T. (2012), en su tesis denominada: “Servicio al Cliente en las Agencias Bancarias de La Mesilla, Huehuetenango de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala”, señaló que el servicio al cliente proporcionado por la institución bancaria, está basado en la cordialidad al trato, la infraestructura del banco, el interés de escuchar y la aplicación del orden para utilizar el servicio; además, determinó que los gerentes no motivan ni incentivan a sus colaboradores, por lo cual no existe un adecuado nivel de comunicación entre usuario, empleado y gerente, en razón que no consideran importante mejorar el



servicio al cliente. Según los resultados del tesista, el principal problema se halla en el tiempo de espera y la realización de sus transacciones.

La teoría de Martínez es contradictoria al objeto del presente estudio de investigación, puesto que es primordial la práctica de la comunicación entre el jefe y el empleado, se descarta plenamente que la buena atención y la calidad del servicio este al margen de una comunicación constante en el centro de trabajo, el citado tesista refiere que el servicio que brinda el banco se basa en la cordialidad al trato, su infraestructura, el interés de escuchar y la aplicación del orden para utilizar el servicio, además que los gerentes no motivan ni incentivan a sus colaboradores, y que el problema principal solo es el tiempo de espera y la realización de sus transacciones; a ello, se deduce que son actos protocolares impuesto por el banco a sus empleados, los cuales deben cumplir estrictamente, sin embargo, no se instaura una cultura de atención al usuario, ni programas de aprendizaje en la atención de los usuarios, dejar de lado las necesidades del recurso humano es una táctica temeraria que puede conllevar al surgimiento de ciertas discrepancias, el personal debe estar en constante comunicación, y la ejecución de capacitaciones en temas específicos.

Amaya Chávez, R. (2013,) en su tesis de pregrado en la Universidad Nacional de Trujillo, denominada: “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. – Ciudad Trujillo 2013”, concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes de Makro Supermayorista fue favorable por la dimensión fiabilidad, la práctica de buen trato en todas sus áreas; gran parte de los clientes tuvieron un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad en el servicio que perciben, siendo su dimensión capacidad de respuesta la mejor calificada (deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida) porque representó un valor significativo para los clientes de Makro Supermayorista, creando en los mismos alto nivel de expectativa a la hora de efectuar su elección.

A lo expresado por Amaya Chávez, se puede inferir que los usuarios de las distintas entidades suelen requerir que el servicio sea desarrollado en menor tiempo y que el trabajador tenga la intención de brindar el servicio de la mejor

manera posible; de los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta de la encuesta aplicada a los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos, se determinó el servidor es capaz de solucionar problema y la atención se desarrolló pausadamente, que el servidor se encuentra presto para la atención, se dedujo que la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta del servidor es buena; sin embargo, es necesario implantar una cultura de atención al usuario, especialmente a favor del recurso humano nombrado, puesto que su condición de permanente no lo motiva a mejorar en su desempeño ni en su nivel profesional, a comparación de otros servidores adscritos al régimen especial laborales CAS, que necesariamente están en constante capacitación y mejorando sus conocimientos, tienen mejor trato con los usuarios y su comprensión de necesidades del usuario es superior, por lo que de esta manera, se determinó que la debilidad de la Universidad Nacional de Trujillo, es contar personal nombrado conformista, que no se capacita ni se preocupa por mejorar su desempeño de trabajo, siendo que de otro lado, existe un personal que no es nombra pero que si trata de mejorar su nivel profesional por medio de su propios recursos económicos, sin contar con el apoyo de la entidad pública.

La empatía y el trato amable es parte de nuestra cultura como seres humanos, se concuerda con la teoría de Amaya Chávez, y se deduce que un buen trato al cliente refleja una entidad moderna, proyectada a la satisfacción de las necesidades del usuario y su objeto de diferenciarse de otras entidades, para ello, resulta necesario que el recurso humano sea evaluado para determinar al personal que ostenta elementos negativos en perjuicio de la institución, así es posible mantener una práctica de mejora continua en la atención, fiabilidad del usuario y el buen trato.

La razón primordial de las entidades públicas es servir y brindar un servicio de calidad a los usuarios, esto según el Capítulo IV, Artículo 39° de la Constitución Política del Perú, debe atenderse las necesidades prioritarias de los usuarios teniendo como iniciativa instaurar alternativas de gestión que permitan dar respuesta de manera oportuna a los requerimientos de los usuarios, para ello, la entidad a través de su gerencia de recurso humano, debe evaluar y calificar las

capacidades, habilidades y conocimientos de los servidores, a fin de poder implantar un programa de capacitación periódica que motive a mejorar continuamente y acrecentar sus conocimientos; de esta forma, la calidad del servicio de los servidores de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, alcanzará un servicio de calidad excelente al cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios; por lo tanto, los servidores públicos deben brindar un servicio que satisfaga los intereses de los usuarios, aumente la eficiencia, brinde una mejor atención, actuando en base a valores y principios éticos. Cabe señalar, que un recurso humano capacitado y dinámico refleja una institución orientada a la modernización de su gestión administrativa, no solo proyectado en la adecuada y oportuna atención al usuario, sino que a través de la simplicidad de sus actos y la respuesta en corto tiempo genera alta satisfacción en sus usuarios al ir más allá de sus expectativas.

El estudio realizado para determinar el grado de satisfacción del usuario, se efectuó a través de la aplicación de la encuesta, obteniendo los resultados respecto a las dimensiones de accesibilidad, responsabilidad, expectativa, servicio confiable y atención del usuario. Estas dimensiones proporcionaron de información precisa para realizar el estudio, con el objeto de identificar los elementos que obstaculizan el desarrollo normal de las prestaciones de servicio

Para la dimensión “accesibilidad” conformada por cuatro ítems: la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo ofrece facilidades en el acceso y movilidad a personas con discapacidad, el servidor da prioridad en la atención a los adultos mayores, que la localización de las oficinas son fácil de ubicar y que se ofrece canales de atención virtual, se determinó el resultado de satisfacción buena por parte de los usuarios.

Para la dimensión “responsabilidad”, se determinó que el 46% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 26, señalan haber percibido una satisfacción regular en relación a que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención; respecto a que el servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido, se determinó que un 40% de los usuarios encuestados, con una

frecuencia de 24, indicaron estar satisfechos, el 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, indicaron estar regularmente satisfechos de que el servidor mantenga en orden su puesto de trabajo; y un 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, se determinó que se sienten regularmente satisfechos que el servidor cumpla con los trabajos encomendados por su superior.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario en la dimensión “Responsabilidad”, se procedió a sumar las frecuencias más de cada ítem, obteniendo un puntaje de 66ptos, con lo que se determinó que el grado de satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos, con respecto a la dimensión “responsabilidad” es bueno.

Para la dimensión “expectativa” se determinó que el 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, refirieron haber percibido una satisfacción regular en relación a que el servicio se adapta a las necesidades del usuario, respecto a que el servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones, se determinó que el 45% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 27, señalaron estar regularmente satisfechos, un 55% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 33, indicaron estar regularmente satisfechos con que el servidor conozca sobre lo consultado o requerido; y un 53% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 32, señalaron no estar satisfechos con que el servicio prestado satisfaga sus requerimientos.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión “Expectativa”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada pregunta, obteniéndose un puntaje de 73ptos, con lo cual se determinó que el grado de satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos con respecto a la dimensión “expectativa” es bueno.

En la dimensión “servicio confiable”, se determinó que 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, señalan haber percibido una satisfacción regular respecto a que el servidor brinda alternativas de solución de conflictos, respecto a que la atención se desarrolla eficientemente, se determinó que un 60%

de usuarios encuestados, con una frecuencia de 36, indicaron estar regularmente satisfechos, un 47% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 28, señalaron estar regularmente satisfechos con que el servidor esté preparado para absolver consultas; y un 40% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 24 indicaron estar regularmente satisfechos de que el servidor inspire confianza.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario en la dimensión “Servicio Confiable”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada ítem, por lo tanto, se determinó con un puntaje de 71ptos, que el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos, respecto a la dimensión servicio confiable, es buena

Y para la dimensión “atención del servicio” se determinó que el 42% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 25, señalaron estar insatisfechos puesto que el servicio prestado no cumple con sus expectativas, un 40% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 24, indicaron estar satisfechos que el servidor se identifica con las necesidades del usuario, asimismo un 43% de usuarios encuestados, con una frecuencia de 26, refirieron estar regularmente satisfechos que el servidor acepte sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención; y un 40% de usuarios encuestados, con una frecuencia de 24, señalaron estar satisfechos que el servicio prestado haya sido el más rápido y preciso.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario en la dimensión “Atención del Servicio”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada ítem, obteniéndose un puntaje 59.4ptos, el cual siendo cotejado con el rango de satisfacción elaborado por el autor, se determinó que el grado de satisfacción percibida por el usuario de la oficina de asuntos jurídicos con respecto a la dimensión “atención del servicio” es regular.

De acuerdo a la teoría de Roest y Pieters (1997), la satisfacción es una situación que involucra elementos cognitivos y afectivos, vinculado con el usuario a través de transacciones que incorpora una calificación de beneficios, bajo esta tesitura, se deduce que el resultado obtenidos con las dimensiones de servicio confiable y

atención del servicio son elementos muy cercano a los usuarios, puesto que es lo primero que percibe, expresando emociones de asombro, tranquilidad, enojo, duda respecto al servicio recibido, que dependerá de la satisfacción de las expectativas de los usuarios para determina el grado de satisfacción, como se ha expuesto líneas procedentes, los usuarios señalaron percibir una satisfacción buena y regular en relación a las citadas dimensiones.

Reyes B. (2008), expone que la forma de incrementar la satisfacción del usuario, está relacionado con el cumplimiento de sus requerimiento y/o necesidades, la institución debe comprender que para mantener a los usuarios, la única manera es brindar calidad, y con ello, satisfacción; por lo que actualmente es el usuario quien evalúa a la institución conforme a los servicios que preste y si estos son de calidad y cumplen con satisfacer las necesidades del usuario; en virtud a la tesis planteada, el presente estudio se obtuvo como resultado de la dimensión accesibilidad y responsabilidad una satisfacción de grado bueno, donde el usuario ha percibido el empeño y la prontitud en que el servidor presta sus servicios y en el corto tiempo en que desarrolla sus actividades, esto demostró que las expectativas del usuario han sido superadas, obteniendo un trato cordial y amable por parte del servidor durante la atención en la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo.

De lo expuesto, se deduce que la satisfacción no solo obedece a la calidad del servicio, también a las expectativas del usuario; entonces, se entenderá que el usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas, puede ser que se encuentre satisfecho con percibir servicios deficientes.

## V. CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general planteado en el presente estudio de investigación, se pudo determinar la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017, esto a través de la aplicación de encuestas basadas en el modelo Servqual, con la participación de 60 usuarios que acudieron en el mes de diciembre del 2017 a dicha oficina, el resultado obtenido respecto a la calidad del servicio como el grado de satisfacción de los usuarios fue calificada como buena; por lo cual, se aceptó la Hipótesis 1.
- Respeto a los objetivos específicos, se determinó que la calidad de los servicios que prestan los servidores administrativos de la oficina de asuntos jurídicos es de buena calidad; asimismo, que la satisfacción que percibe el usuario responde a una satisfacción buena en correspondencia al servicio brindado, según las encuestas aplicadas en el mes de diciembre del 2017.
- Se dedujo que el recurso humano nombrado de la entidad no presta servicios de calidad, generando insatisfacción a los usuarios, debido a que no se prepara ni tiene intención de mejorar sus habilidades y conocimientos, su condición de servidores públicos permanente los hacen conformistas y no los motiva a auto superarse; por lo tanto, el Titular de la Entidad debe considerar la programación de capacitaciones trimestrales para los servidores públicos y proceder con la programación de evaluaciones al personal.
- La dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio alcanzó una calificación total de 2.82ptos de un intervalo de 5, determinando como buena su nivel de calidad de servicio; respecto a sus ítems, los usuarios señalaron que algunas veces sus inquietudes son resueltas de manera adecuada, que el servidor se desempeña arduamente, la atención se realiza inmediatamente desde su llega, y que el servidor demuestra interés en su trabajo.

- La dimensión “capacidad de respuesta” de la variable calidad del servicio, obtuvo una calificación de 2.73ptos de un intervalo de 5, se determinó su nivel de calidad de servicio como buena; respecto a sus ítems, el 77% de usuarios encuestados señalaron que el servidor algunas veces es capaz de solucionar problemas, el 73% de usuarios encuestados señaló que la atención se desarrolla pausadamente y que el servidor se encuentra presto para la atención; por otro lado, el 53% de los usuarios encuestados precisaron que casi nunca los servidores públicos cometen errores en el desempeño de sus funciones.
- La dimensión “empatía” de la variable calidad del servicio, obtuvo una calificación de 3.03ptos de un intervalo de 5, se determinó como buena el nivel de calidad de servicio, respecto a la calificación de sus ítems, el 63% de usuarios encuestados indicaron que algunas veces el comportamiento del servidor público inspira confianza, el 73% de los usuarios encuestados señaló que algunas veces el servidor se conduce con respeto; el 73% de los usuarios encuestados indicó que el servidor actualiza sus conocimientos; el 73% de usuarios encuestados señaló que algunas veces el servidor demuestra amabilidad durante la atención.
- La dimensión “elementos tangibles” de la variable calidad del servicio, obtuvo una calificación de 3.07ptos de intervalo de 5, se determinó como buena el nivel de calidad de servicio, respecto a la calificación de sus ítems, el 53% de los usuarios encuestados señalaron que algunas veces los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos, el 77% de los usuarios encuestados señaló que algunas veces la apariencia física de los servidores refleja pulcritud, el 77% de usuarios encuestados señalaron que algunas veces la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones, el 77% de usuarios precisó que algunas veces los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo.
- La dimensión “seguridad” de la variable calidad del servicio, obtuvo una calificación de 3.07ptos de un intervalo de 5, se determinó como buena el nivel



de calidad de servicio, respecto a la calificación de sus ítems, el 70% de los usuarios encuestados señalaron que algunas veces el comportamiento del servidor inspira confianza, el 77% de los usuarios encuestados refirió que algunas veces el servidor se conduce con respeto, el 67% de usuarios encuestados precisó que algunas veces el servidor administrativo actualiza sus conocimientos constantemente, el 77% de usuarios encuestados precisaron que algunas veces el servidor administrativo demuestra amabilidad durante la atención.

- Para la dimensión “Accesibilidad” de la variable satisfacción del usuario, se utilizó cuatro ítems, entre los cuales “la locación de las oficinas son fácil de ubicar” el 50% (30ptos) de encuestados señalaron que la satisfacción del usuario es regular al momento de ubicar las oficinas, respecto al ítem: “la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a personas con discapacidad”, un 38% (23ptos) de encuestados señalaron tener una satisfacción regular con la facilidades ofrecidas por los servidores para el ingreso y traslado de personas discapacitadas, referente al ítem: “el servidor da prioridad en la atención a los adultos mayores” el 35% (21) de los encuestados señalaron que están satisfechos de que los servidores den prioridad en la atención a los adultos mayores; sin embargo, se detectó que un 43% (26ptos) de usuarios se encontraron insatisfechos con el servicio brindado, puesto que la oficina de asuntos jurídicos no cuenta con canales de atención virtual, se identifica que no hay personal calificado para brindar atención vía web y que no se cuenta con plataforma virtual de atención online, por lo que corresponde al Titular de la Entidad analizar y ver las posibilidades de implementar la atención virtual, previo estudio de impacto social. Con los resultados obtenidos se concluyó que el grado de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión accesibilidad es de satisfacción buena.
- Respecto a la dimensión “Responsabilidad” se usó cuatro ítems, “el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención” el 46% (26ptos) de usuarios refirieron tener una satisfacción regular al respecto, lo cual se deduce que el personal administrativo permanece en su puesto de

trabajo durante el horario de atención; para el ítem “el servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido” el 50% (30ptos) de usuarios encuestados señalaron sentir una satisfacción regular, el 40% (24ptos) de usuarios encuestados refirieron que están satisfechos con el desempeño laboral del servidor público; por lo que se deduce que los servidores se esmeran en la realización de sus actividades; finalmente, para el ítem “el servidor cumple con los trabajos encomendados por su superior” el 50% (30ptos) de usuarios encuestados señalaron sentirse regularmente satisfechos, puesto que perciben que los servidores públicos cumplen con los trabajos encomendados por su jefe inmediato. Con los resultados obtenidos, se concluyó que el grado de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión responsabilidad es de satisfacción buena.

Para la dimensión “expectativa” se determinó que el 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, refirieron haber percibido una satisfacción regular en relación a que el servicio se adapta a las necesidades del usuario, respecto a que el servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones, se determinó que el 45% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 27, señalaron estar regularmente satisfechos, un 55% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 33, indicaron estar regularmente satisfechos con que el servidor conozca sobre lo consultado o requerido; y un 53% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 32, señalaron no estar satisfechos con que el servicio prestado satisfaga sus requerimientos.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión “Expectativa”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada pregunta, obteniéndose un puntaje de 73ptos, con lo cual se determinó que el grado de satisfacción del usuario de la oficina de asuntos jurídicos con respecto a la dimensión “expectativa” es bueno.

En la dimensión “servicio confiable”, se determinó que 50% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 30, señalan haber percibido una satisfacción regular respecto a que el servidor brinda alternativas de solución

de conflictos, respecto a que la atención se desarrolla eficientemente, se determinó que un 60% de usuarios encuestados, con una frecuencia de 36, indicaron estar regularmente satisfechos, un 47% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 28, señalaron estar regularmente satisfechos con que el servidor esté preparado para absolver consultas; y un 40% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 24 indicaron estar regularmente satisfechos de que el servidor inspire confianza.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario en la dimensión “Servicio Confiable”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada ítem, por lo tanto, se determinó con un puntaje de 71ptos, que el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos, respecto a la dimensión servicio confiable, es buena

Y para la dimensión “atención del servicio” se determinó que el 42% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 25, señalaron estar insatisfechos puesto que el servicio prestado no cumple con sus expectativas, un 40% de los usuarios encuestados, con una frecuencia de 24, indicaron estar satisfechos que el servidor se identifica con las necesidades del usuario, asimismo un 43% de usuarios encuestados, con una frecuencia de 26, refirieron estar regularmente satisfechos que el servidor acepte sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención; y un 40% de usuarios encuestados, con una frecuencia de 24, señalaron estar satisfechos que el servicio prestado haya sido el más rápido y preciso.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario en la dimensión “Atención del Servicio”, se procedió a sumar las frecuencias más altas de cada ítem, obteniéndose un puntaje 59.4ptos, el cual siendo cotejado con el rango de satisfacción elaborado por el autor, se determinó que el grado de satisfacción percibida por el usuario de la oficina de asuntos jurídicos con respecto a la dimensión “atención del servicio” es regular.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos capacitar e instruir a sus servidores públicos en alternativas de solución a problemas e incertidumbres que puedan suscitarse en los trámites administrativos de los usuarios.
- Se recomienda al Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos hacer cumplir los plazos legales establecidos por la Ley General del Procedimiento Administrativo, a fin de dar satisfacción a los usuarios en el desarrollo de sus trámites.
- Se recomienda al Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos implementar una directiva de ética y buenas prácticas profesionales que regule el comportamiento de sus servidores administrativos, este orientado a la cultura de atención, de esta forma se optimizara el servicio logrando alcanza la calidad del mismo.
- Se recomienda al Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos dar mantenimiento a la infraestructura de la oficina para que la atención al usuario sea la más comfortable; asimismo, se habilite acceso para personas con discapacidad que utilicen sillas de ruedas, salvaguardando su integridad física.
- Se propone al Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos implementar canales de atención virtual al usuario, de esta manera se ofrecerá atención personalizada y rápido acceso a la información requerida, en aplicación del principio del acceso permanente establecido en el TUO de la Ley 27444.

## VII. REFERENCIAS

- Anda, Gutiérrez Cuauhtémoc (1995); "Administración y calidad"; México: LIMUSA Noriega editores.
- Atkinson, P. (1999). "Motivación" México: Edit. Trillas.
- Albrecht, Karl; (1991) "La excelencia en el servicio"; Colombia: Editorial Legis; p. 18.
- Cerezo, P.L. (2003). Lograr la satisfacción del cliente en el entorno competitivo actual. Medellín: Melton.
- Crosby, Philip (1988) "La organización permanece exitosa"; México: McGraw-Hill.
- Cofer, C (1993) "Psicología de la Motivación", México: 2da Edición. Edit. Trillas.
- Deming, W. Edwards (1989); "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Dessler, Gary. (1992). "Organización y Administración" México: Segunda Edición. Edit. Prentice Hall – Hispanoamericana. S.A.
- Domínguez C., H. (2006). Calidad y satisfacción. 47.
- Escobedo Portillo, María Teresa; Cuautle Gutiérrez, Luis; Sánchez Bazán, Gabriela; Cavazos Arroyo, Judith; Máynez Guaderrama, Aurora; (2013). Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las instituciones de educación superior. Teoría y Praxis, Julio-Diciembre, 83-108.
- Furnham Adrian. (2000). Psicología Organizacional: "El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones." Londres: Cuarta Edición. Edit. Oxford University.
- Fisher de la Vega, Laura; (1988) "Mercadotecnia"; México: Editorial Interamericana; p. 175.
- Grande Esteban, Idelfonso (1996); "Marketing de los servicios"; Madrid: ESIC Editorial; pp. 35-38.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente*. México: Alfa omega.
- Helouani, Rubén; "Manual de los costos de calidad"; Editorial Macchi; Argentina, 1993; p. 18.

- Huisa, G. G. (2003). Realizó la investigación: "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao. En la Universidad Mayor de San Marcos. Lima.
- Ishikawa, Kaoru (1986) "¿Qué es control total de la calidad?"; Colombia, Editorial normal.
- Juran, Joseph M. (1990) "Juran y la planificación de la calidad"; Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Juran J. M (1993) "Manual de Control de la Calidad". España: Mc Graw Hill, Interamericana de España S.A.
- Keith, Davis (1991) "El Comportamiento Humano en el Trabajo". México: Tercera Edición. Edit Mc Graw-Hill / Interamericana.
- Kotler, Philip; (1997) "Mercadotecnia"; México: Editorial Prentice-Hall; p. 656.
- Kotler, P. (2006). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En fundamentos de Marketing (págs. 10,11).
- Martín, William B (1991); "Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo"; México: Editorial Trillas; p. 37.
- Martínez, V., Peiró, J.M y Ramos, J (1994). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Martínez-Tur, Vicente (2001). "Calidad de servicio y satisfacción del cliente". Madrid: Editorial Síntesis.
- Monchón, P. P. (2013). Realizó la investigación: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo-2013". En Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo- Perú.
- Müller de la Lama, Enrique (1999); "Cultura de la calidad de servicio"; México: Editorial Trillas; p. 56.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad. Journal of Re[1] Horovitz, Jacques; "La calidad del servicio. A la conquista del cliente"; Editorial McGraw-Hill; pp. 2-3.

- Peel, Malcom; "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia"; Ediciones Deusto; España, 1991; p. 26.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfacción. Recuperado el 2015 de julio de 24, de <http://lexicon.ft.com/Term?term=customer-satisfaction>
- Robbins, Stephen. (1999) "Comportamiento Organizacional" México: Edit. Prentice Hall. Octava Edición.
- Razuri Mendoza, Janet (2005). Ampliación de horario de atención y su incidencia en la calidad de servicio del cliente del Banco de crédito. Trujillo, Perú.
- Rodríguez, José. (2001) "El Factor Humano en la Empresa" España: Primera Edición. Edit. Deusto S.A.
- Ruiz, Germán (1999) "El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos" Lima.
- Shaw, James (1997) "El cliente quiere...Calidad"; México: Editorial Prentice-Hall hispanoamericana, S. A.
- Sherman, Arthur, (1994). "Acciones o Comportamientos" México: Octava Edición. Edit. Iberoamericana.
- Zeithaml, V, Parasuraman, A. y Berry, L. L.(2008). "Calidad Total en la Gestión de servicios: "como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid, España: Díaz de santos.

## VIII CITAS ELECTRÓNICAS

Autor con seudónimo – ANIMAME (2012) Calidad de los servicios, Recuperado de <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/calidad-de-los-servicios.html>

Fiorella Jossely Reбата Ayala (2013). Concepto de calidad, Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos75/concepto-calidad/concepto-calidad2.shtml> (19 Jul. 2017)

Méndez Rosey Julio César. (2013). Concepto y filosofía de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/> (12 Jul.2017)



## IX ANEXOS

### ENCUESTA N°01

Por intermedio del presente instrumento, se le solicita brindar su apreciación respecto a la atención proporcionada por los servidores de la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2017.

Solo marque con una equis (X) la respuesta que estime conveniente; así mismo, se precisa que la información recaudada se mantendrá en confidencialidad, solo será utilizada para fines de investigación.

Muchas Gracias.

Género  Edad  Género: M: Masculino; F: Femenino

Instrucción académica:

Primaria  Secundaria  Superior  Inconcluso

Claves:

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (CN)
3. Algunas veces (AV)
4. Casi siempre (CS)
5. Siempre (S)

I. CALIDAD DE SERVICIO						
N°	DIMENSION – FIABILIDAD	N	CN	AV	CS	S
1	¿Cree usted que sus inquietudes son absueltas de manera adecuada?					
2	¿Considera usted que el servidor se desempeña arduamente?					
3	¿Considera usted que la atención se realiza inmediatamente desde su llegada?					
4	¿Cree usted que el servidor demuestra interés en su trabajo?					
DIMENSION - CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Considera usted que el servidor es capaz de solucionar problemas?					
6	¿Cree usted que la atención se desarrolla pausadamente?					

7	¿Cree usted que el servidor se encuentra presto para la atención?	N	CN	AV	CS	S
8	¿Considera usted que el servidor comete errores en el desempeño de sus funciones?	N	CN	AV	CS	S
DIMENSION – EMPATÍA						
9	¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?	N	CN	AV	CS	S
10	¿Cree usted que el servidor emplea palabras de fácil comprensión?	N	CN	AV	CS	S
11	¿Considera usted que el servidor brinda una atención individualizada?	N	CN	AV	CS	S
12	¿Cree usted que el servidor comprende sus necesidades?	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN – ELEMENTOS TANGIBLES						
13	¿Considera usted que los servidores cuentan con equipos tecnológicos modernos?	N	CN	AV	CS	S
14	¿Considera usted que la apariencia física de los servidores refleja pulcritud?	N	CN	AV	CS	S
15	¿Considera usted que la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones?	N	CN	AV	CS	S
16	¿Cree usted que los servidores mantienen limpio y ordenado su espacio de trabajo?	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN – SEGURIDAD						
17	¿Considera usted que el comportamiento del servidor inspira confianza?	N	CN	AV	CS	S
18	¿Considera usted que el servidor se conduce con respeto?	N	CN	AV	CS	S
19	¿Considera usted que el servidor actualiza sus conocimientos?	N	CN	AV	CS	S
20	¿Cree usted que el servidor demuestra amabilidad durante la atención?	N	CN	AV	CS	S

## ENCUESTA N°02

Por intermedio del presente instrumento, se le solicita brindar su apreciación respecto a la satisfacción que ha tenido con los servicios prestados por los servidores de la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2017.

Solo marque con una equis (X) la respuesta que estime conveniente; así mismo, se precisa que la información recaudada se mantendrá en confidencialidad, solo será utilizada para fines de investigación.

Muchas Gracias.

Género  Edad  Género: M: Masculino; F: Femenino

Instrucción académica:

Primaria  Secundaria  Superior  Inconcluso

Claves:

1. Total desacuerdo (TD)
2. No estoy de acuerdo (ND)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN)
4. Estoy de acuerdo (D)
5. Totalmente de acuerdo (TA)

<b>I. SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
N°	DIMENSION - ACCESIBILIDAD					
1	¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a con discapacidad?	TD	ND	NN	D	TA
2	¿Cree usted que el servidor da prioridad a los adultos mayores?	TD	ND	NN	D	TA
3	¿Cree usted que la localización de las oficinas son fácil de ubicar?	TD	ND	NN	D	TA
4	¿Cree usted que la oficina ofrece canales de atención virtual?	TD	ND	NN	D	TA
DIMENSION – RESPONSABILIDAD						
5	¿Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención?	TD	ND	NN	D	TA

6	¿Cree usted que el servidor desarrolla sus actividades en el tiempo ofrecido?	TD	ND	NN	D	TA
7	¿Cree usted que el servidor mantiene en orden su puesto de trabajo?	TD	ND	NN	D	TA
8	¿Cree usted que el servidor cumple con los trabajos encomendados por su superior?	TD	ND	NN	D	TA
DIMENSION – EXPECTATIVA						
9	¿Considera usted que el servicio prestado se adapta a las necesidades del usuario?	TD	ND	NN	D	TA
10	¿Considera usted que el servidor es claro en sus explicaciones y/o informaciones?	TD	ND	NN	D	TA
11	¿Cree usted que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido?	TD	ND	NN	D	TA
12	¿Cree usted que el servicio prestado satisface sus requerimientos?	TD	ND	NN	D	TA
DIMENSIÓN – SERVICIO CONFIABLE						
13	¿Cree usted que el servidor brinda alternativas de solución de conflictos?	TD	ND	NN	D	TA
14	¿Considera usted que la atención se desarrolla eficientemente?	TD	ND	NN	D	TA
15	¿Cree usted que el servidor está preparado para absolver consultas?	TD	ND	NN	D	TA
16	¿Cree usted que el servidor le inspira confianza?	TD	ND	NN	D	TA
DIMENSIÓN – ATENCION DEL SERVICIO						
17	¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?	TD	ND	NN	D	TA
18	¿Cree usted que el servidor se identifica con las necesidades del usuario?	TD	ND	NN	D	TA
19	¿Considera usted que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención?	TD	ND	NN	D	TA
20	¿Considera usted que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso?	TD	ND	NN	D	TA