



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de
comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Roger Abel Reque Reyes (ORCID: 0000-0002-9724-7485)

ASESOR:

Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo - Perú

2019

Dedicatoria

Dedico la tesis a mis padres que con sus enseñanzas y ejemplo han creado en mi sabiduría, haciendo que hoy tenga el conocimiento de lo que soy.

A mi esposa Iris y mis hijas Jongzou y Kazumi, que me llenaron de alegría y me motivaron a seguir adelante, hasta concluir la tesis satisfactoriamente.

Agradecimiento

El presente trabajo fue realizado gracias al MG. Nilthon Ivan Pisfil Benites, a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de esta tesis.

A Dios por brindarme la oportunidad de vivir, de disfrutar cada momento de mi vida y guiarme por el camino que ha trazado para mí.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Roger Abel Reque Reyes, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 45770707, con la tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque, presentada en 65 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, manifiesto lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.

Chiclayo, 17 de enero del 2020



Roger Abel Reque Reyes
DNI: N°45770707

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESÚMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Método de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos Éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	42
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica.....	42
Instrumento de medición de la variable.....	43
Validación del instrumento.....	45
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	51
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	52
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	53
Reporte de turnitin.....	54
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	55

Índice de Tablas

Tabla 01	Operacionalización de Variable Independiente: Calidad de Servicio.....	16
Tabla 02	Operacionalización de variable Dependiente: Satisfacción del Usuario.....	17
Tabla 03	Validez sobre los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del usuario...	20
Tabla 04	Niveles de calidad en la capacidad de respuesta del servicio.....	22
Tabla 05	Niveles de calidad de la comunicación	23
Tabla 06	Niveles de calidad en la profesionalidad del servicio.....	24
Tabla 07	Niveles de satisfacción en la confiabilidad	25
Tabla 08	Niveles de satisfacción en la validez.....	26
Tabla 09	Niveles de satisfacción en la fidelidad.....	27
Tabla 10	Relación entre capacidad de respuesta y confiabilidad	28
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre capacidad de respuesta y confiabilidad.....	28
Tabla 12	Relación entre la comunicación y validez del usuario.....	29
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación y validez.....	30
Tabla 14	Relación entre la profesionalidad y fidelidad del usuario.....	31
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la profesionalidad y fidelidad.	31
Tabla 16	Relación entre el nivel de calidad y la satisfacción del usuario.....	32
Tabla 17	Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	32

Índice de Figuras

Figura 01	Niveles de calidad en la capacidad de respuesta del servicio.....	22
Figura 02	Niveles de calidad de la comunicación del servicio.....	23
Figura 03	Niveles de calidad de la comunicación del servicio.....	24
Figura 04	Niveles de satisfacción en la confiabilidad.....	25
Figura 05	Niveles de satisfacción en la validez.....	26
Figura 06	Niveles de satisfacción en la fidelidad.....	27

RESUMEN

Se tiene por objetivo en esta investigación el determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque, el presente estudio es de tipo no experimental con un diseño tipo descriptivo correlacional, con una población 350 usuarios que acuden a la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque. Considere en la muestra 35 usuarios que acuden a la unidad de comunicaciones, del tipo no probabilístico. Mediante la recolección de los datos se implementó la técnica de la encuesta y por su instrumento mediante el cuestionario que sirvió para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario; mediante los resultados obtenidos demuestran que mediante las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una moderada relación positiva de $r= 0.710$; en conclusión a un buen nivel de calidad de servicio le correspondería un buen nivel de satisfacción del usuario, a un deficiente nivel de calidad de servicio le corresponde un deficiente nivel de satisfacción del usuario. En razón a ello se concluye que existe moderada relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, capacidad de respuesta, comunicación, profesionalidad.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of the communications unit of the Superior Court of Justice Lambayeque; The present study is of a non-experimental type with a descriptive correlational type design, with a population of 350 users who attend the communications unit of the Lambayeque Superior Court of Justice. Consider in the sample 35 users who come to the communications unit, of the non-probabilistic type. Through the data collection, the survey technique and its instrument were implemented through the questionnaire that was used to assess the quality of service and user satisfaction; Through the results obtained show that through the variables of service quality and user satisfaction there is a moderate positive relationship of $r = 0.710$. In conclusion a good level of service quality would correspond to a good level of user satisfaction, at a poor level Quality of service corresponds to a poor level of user satisfaction. As a result, it is concluded that there is a moderate positive relationship between the quality of service and user satisfaction of the communications unit of the Lambayeque Superior Court of Justice.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, responsiveness, communication, professionalism.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio nace a raíz del tercer pilar central de la modernización del estado: Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, a fin de mejorar todo el sistema estatal para poder atender de forma oportuna y eficaz, a fin de alcanzar la satisfacción de los usuarios que asisten a todas las entidades públicas a realizar sus diversos trámites.

Wischenbart (2019) A nivel internacional, exactamente en los países europeos, tienen el pensamiento orientados al usuario y brindar adecuada calidad de servicios que recibe el usuario, se requiere dedicación, tiempo, gran esfuerzo y lograr el proceso de transformar la cultura que permita un desarrollo para superar los niveles de satisfacción del usuario, empezaron a trabajar desde el último al primer nivel de las organizaciones, como cultura organizacional, que contiene valores, principios, liderazgo, políticas, misión, visión, se creó con un modelo de cascada con equipos de cambio, con asesores como consultores externos, esta estrategia es orientada al usuario que necesita superar sus expectativas y requiere mayor dedicación, tiempo y compromiso, la cual es vigilada y controlada, la cual permite tomar decisiones y poder mejorar el desempeño.

Vargas (2009) En Colombia, buscan que el usuario sea el mayor beneficiado al momento de brindar un producto o servicio por eso se ha implementado el Customer Relationship Management (CRM), es una herramienta en la cual se puede tener acceso del conocimiento de los usuarios, preferencias, estrategias que permitan mejorar el uso de los colaboradores y tecnológicos con el fin de lograr un servicio eficiente y eficaz al usuario.

Estrada (2007) A nivel nacional, podemos observar por medios periodísticos y a través de experiencias personales, que las entidades públicas no están orientadas al servicio del ciudadano y como resultado de obtener un servicio de baja calidad, en el año 2013 se realizó una encuesta al Poder Judicial, ha permitido analizar la satisfacción que tienen aquellos que acuden al Poder Judicial del Perú, se logró como deducción el 7% se hallan satisfechos y un 86% se hallan insatisfechos y el 7% no está ni satisfecho, ni insatisfecho, esos resultados demostraron que la institución no cubre las expectativas de los usuarios. El personal actual tiene que estar orientados a solucionar los problemas públicos, y así brindar servicios que permitan cubrir las expectativas de los usuarios.

En la Corte Superior de Justicia Lambayeque (en adelante CSJL) reciben la atención por parte de los servidores públicos, así mismo abogados y usuarios, la cual por muchos años se viene criticando, donde se evidencia que muy pocas veces es aprobado por los usuarios que acuden a la CSJL, donde evidencian una actitud muy débil de parte del servidor público que está relacionado con la falta de identificación con su institución y constantemente los usuarios perciben que el servidor público no se encuentra involucrado con las funciones que les son asignadas.

Mi experiencia profesional laborando en el área de Notificaciones, me a permitido diagnosticar que se necesita mejorar el servicio de justicia, porque es una preocupación constante, tenemos así la frustración, suspensión y/o reprogramación de audiencias, teniendo en cuenta la importancia de las misma. Se pretende lograr que el proceso de las notificaciones este de acuerdo a las formalidades legales, y así el acto de notificación surta los efectos jurídicos.

Ministerio de justicia y derechos humanos (2019) Un equipo de especialistas dentro del NCPP, advirtió un índice alto de las audiencias frustradas, se tiene en cuenta que el área de notificaciones, el área de comunicaciones, las notificaciones por exhorto, incurrir en error al consignar datos errados, así mismo no son tramitados con la diligencia de acuerdo a ley.

La presente investigación pretende obtener información justificado no solo por una escasez de estudios del tema, lo que permitirá mejorar la atención al usuario, siendo así la importancia que recae en la justicia que a su vez es un servicio público, para realizar un análisis de las audiencias y especificar las causas de reprogramación.

Es preciso señalar que dentro de la CSJL (Chiclayo, Ferreñafe, Lambayeque, Chota y Cutervo), se encuentra la Unidad de Comunicaciones a la actualidad la CSJL, cuenta con Asistente de comunicaciones los cuales deben diligenciar las cédulas de notificación en los tiempos que establece la ley. Por ello es así que el objetivo general de la presente investigación es establecer cuál es la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

La presente investigación pretende analizar la problemática con trabajos de investigaciones relacionados con sus variables internacionales, nacionales y locales. Los cuales cito a continuación:

Se analizó tres investigaciones internacionales con Ros (2016), en la tesis que lleva como título “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, la cual fue presentada en el programa de doctorado de administración y dirección de empresa en la Universidad Católica de San Antonio en Murcia, nos hace mención de la importancia de su investigación, al satisfacer al usuario es que se ve reflejado el gran trabajo de la calidad de servicios, actualmente es uno de los principales objetivos, tanto de las entidades las cuales están orientadas al cliente. Es así que brindar calidad en los servicios igualmente al momento cubrir las expectativas del público, permitirá a la organización un incremento del mercado competitivo, es así que los más beneficiados serán los clientes que recibirán más de lo esperado y que continuarán consumiendo sus productos y/o servicios y que sugerirá a terceros consumo y uso.

Su estudio determina un impacto significativo en referencia a la calidad de servicio mediante todos los procesos del estilo de vida: autodecisión, inclusión social, derechos y perfeccionamiento total de la entidad u organización.

Asimismo, Gamo (2013), en la tesis titulada “Calidad de servicio electrónica a través del Cybermarketing”, la cual fue presentada para obtener el grado de doctor en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Politécnica de Cartagena en Cartagena - España, nos muestra lo importante de su investigación la cual menciona la necesidad de adecuar los modelos conceptuales y operativos en el sector o rubro de la organización o entidad.

Concluye con resultados, existe una relación (significativa, directa y positiva) con la entidad, además un resumen del servicio al usuario y la comunicación positiva, buscando la estabilidad en frente de la calidad con presencia tecnológica por medio de una red informática.

Asimismo Armada (2015), en la tesis titulada “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes”, la cual fue presentada para obtener el grado de Doctor de la Universidad de Murcia-España, nos menciona la importancia de su investigación realizada, donde hace mención que sirven como pilar de las estructuras organizativas para así comenzar tendencias y buscar que la ciudadanía practique deporte, propone incorporar pilotos de trabajo que maximicen los recursos y se fijen a la calidad.

Concluye que la percepción es alta en referencia a la satisfacción. Constató que la actividad realizada, es levemente superior al realizar la investigación. Las dimensiones de la investigación del año 2015, permiten medir a la calidad donde se evidencia que algunos tienen más jerarquía sobre otros, en la satisfacción que la población percibe. Todos los profesionales valoran la importancia que los ambientes municipales tengan un buen mantenimiento. En el nivel de satisfacción se va modificando en cada uno los elementos analizados, lo cual permite una respuesta acorde a las necesidades para mejorar las cualidades que no han sido tomadas en cuenta por los usuarios y la aplicación de una mejora continua que permita mejorar la calidad del servicio deportivo municipal.

Asimismo a nivel nacional tenemos tres investigaciones en la cual Lopez & Zorozabal (2017), en la tesis titulada “Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector de salud”, la cual fue presentada para obtener el título de Especialista en Gestión en los servicios de salud y enfermería en la Universidad Norbert Wiener en la ciudad de Lima, Perú, la cual menciona 10 artículos científicos donde se habla del colaborador y la satisfacción dentro de su centro laboral y cómo influye en la calidad que se brinda al usuario en las entidades de salud.

Del 100% de los artículos que se revisaron, evidencian que la satisfacción laboral influye en todo el sector, el grado de satisfacción modifica la calidad de la atención que recibe el usuario, así mismo afecta otras cualidades como el escaso nivel de la prestación en su totalidad, también ligado a abandonar la organización, el faltar a su puesto laboral, el descontento de profesionales de la salud, consecuencias psicológicas, laborales, relacionales, económicas y el incremento de componentes opuestos que involucran los costos de entidad.

Asimismo, Liza & Siancas (2016), en la tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016” para obtener el grado de Magister en Administración de Empresa de la Universidad Privada del Norte, en la ciudad de Trujillo, la investigación resalta la calidad de servicio como investigación esencial e importante para cualquier organización de esto se evidenciará a largo plazo la frustración o triunfo de la misma. A través de encuestas, donde se analiza cómo se percibe el servicio de calidad el usuario externo el cual es transmitido por la organización, del mismo modo la escala de satisfacción, esto a través del cuestionario SERVQUAL. Determina que la calidad de

servicio se ve reflejado al momento de lograr superar las expectativas de los usuarios, demostrando la existencia de un espacio muy delgado entre lo que se espera y lo observado.

Asimismo, Chichayán (2018), en la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017” la cual fue presentada para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en Lima - Perú, define que todos los trabajadores de RENIEC deben de utilizar las normas establecidas y vigentes, evitando todo tipo de discriminación, es así que se brinda la atención personalizada a todos los usuarios que acuden a sus instalaciones

Determino las derivaciones obtenidas en su investigación, donde el 10.00% que tiene un servicio regular, el 60.10% la calidad de servicio como buena y el 29.90% la calidad del servicio como es muy buena. Lo que evidencio que aún se puede mejorar el servicio brindado por la RENIEC sede central Lima.

Asimismo a nivel local tenemos 3 investigaciones donde León (2017), en la tesis titulada “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo 2016”, la cual fue presentada para obtener el grado Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la ciudad de Lambayeque, nos menciona de la importancia de su investigación que tuvo como objeto la atención medica de calidad, respecto al proceso de la gestión dentro del HRPNP, para la cual presento una propuesta para aumentar los niveles de la correcta atención de los asegurados del personal policial activo y no activo.

Concluye que en el 48.2% ha sido bueno, un 28.6% excelente y un 76.8% en un nivel de satisfacción. Tenemos así según las dimensiones Percepción con 48.2, Empatía con 46%, 47.3% de información y 46.2% de confianza.

Asimismo, Lamadrid (2019), en la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo 2017”, presentado para obtener el grado de maestro en Ciencias con mención en Gerencia de Salud en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la ciudad de Lambayeque, tuvo como finalidad analizar el

nivel de satisfacción del paciente externo posterior a atenderse en el HRDLM. La muestra estuvo formada por 420 paciente.

Concluye que se utilizó mediante encuestas. Determinando así el 80.7% se encuentran insatisfechos por consulta externa, se logró determinar que existe por dimensión una insatisfacción severa.

Asimismo, Vasquez (2019), en la tesis titulada “Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018”, la cual fue presentada para obtener el grado de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia de servicios de Salud en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la Ciudad de Lambayeque, menciona la importancia de su estudio, donde sus variables son esenciales en la gestión y éxito. El objetivo ha sido comparar sus variables, aplicando a 54 profesionales asistenciales una encuesta, para estudio de motivación, determinando niveles: malo, regular, bueno y muy bueno; y a 377 usuarios externos que acudieron a dicho Establecimiento de salud, desde abril a junio 2018 para establecer niveles de satisfecho o insatisfecho, según la metodología SERVQUAL.

Se estudió al personal con un nivel de motivación la cual fue de 59.3%, y correspondieron a médicos, enfermeros, fisioterapeuta y químico farmacéutico, y según dimensiones predominó el nivel bueno en Factores Extrínsecos 53.7% y factores intrínsecos el 61.1 %; En cuanto a la satisfacción del usuario externo predominó la insatisfacción y según dimensiones fueron: Fiabilidad 70.6 %, Capacidad de Respuesta 79.3%, Seguridad 60%, Empatía 79.2%, Aspectos Tangibles 63%, correspondiendo a una insatisfacción de 70.8%. Se determina verificar su variable independiente con su variable dependiente de forma positiva.

La definición de calidad de servicio, las más resaltantes y destacadas se han tomado para la presente investigación,

Entonces con las Teorías referentes al tema sobre calidad de servicio en cuanto Moya (2016), expreso que la calidad de servicio, como seres humanos buscamos calidad, buscamos productos o servicios que superen nuestras necesidades, a un costo más bajo de lo esperado, que sea de largo plazo, con tecnología de última generación, y que haya una amplia variación de productos para escoger en el mercado.

Meyer (2002), menciona que brindar un servicio de calidades un concepto que nace de la calidad, la cual se manifiesta al cubrir y superar lo que espera el usuario frente a sus necesidades donde toda organización o entidad. La calidad de servicio en resumen es busca superar las necesidades, expectativas o lo que espera el usuario.

Khadka & Maharjan (2017), manifiestan a la calidad es las cualidades que tienen cada entidad o empresa, la cual brinda satisfacción a las expectativas de los clientes, en diversos momentos el usuario tiene una perspectiva diferente a la que tiene la organización o entidad, con respecto a sus carencias y no es posible decir que la organización o institución implante sus ideales, sino son los mismos clientes. Se evidencia que todo se debe encontrar a favor del cliente, dejando de lado las observaciones que tienen la entidad u organización si no es en beneficio del cliente.

Kotler (2006), manifiesta al servicio que se brinda al usuario o cliente como objeto intangible o algo sin presencia física, siendo así algo que no podemos observar con la vista y debe ser analizado por el usuario o cliente.

Camisón, Cruz & Gonzáles (2006), manifiesta que la calidad permite asegurar a los usuarios finales que continúen en el servicio brindado por entidad, para lo cual a largo plazo se verá reflejado en beneficio para la entidad u organización, siendo así se mide el desempeño dentro de la organización u entidad. De esto parte para manifestar la calidad del producto que brinda la organización, lo que evidencia que el sistema trabaja de forma positiva.

Asimismo, las dimensiones de la calidad de servicio, son esenciales cada una de ellas para poder evaluarlas. Bitner, Zeithami & Gremler (2009), manifiestan que las más importantes dimensiones o factores que determinan la calidad de un servicio son: comunicación, profesionalismo, capacidad de respuestas.

En la primera dimensión la cual es: capacidad de respuestas por Arnoletto (2019), expreso que es la capacidad que tiene de hacer frente ante la demanda, dentro de un tiempo establecido y con un costo aceptado por el público usuario. Cualquier ineficiencia por parte del servidor público de la institución, puede pasar desapercibida, siempre y cuando se pueda subsanar, indicando que los errores por más pequeños que sean no son aceptados por el público usuario si es que el usuario a esperado respuesta más tiempo de lo esperado.

Morgan (2006), manifestó que es la aptitud del servidor público para orientar a los usuarios y así entregar una atención eficiente y eficaz. Por este motivo la entidad debe transmitir la disposición para satisfacer al usuario.

En la segunda dimensión: Comunicación por Oettinger (2018), expresó que la información se trasmite, al inicio por el emisor el cual codifica toda la información que ha recibido, teniendo como resultado el haber transmitido un mensaje el cual ha sido recibida por el receptor en una situación determinada. La comunicación es principal al momento del servicio al usuario o cliente. Los clientes es el factor principal e inicial y aseguran su existencia en el tiempo de una organización, es preciso señalar que las organizaciones necesitan de clientes satisfechos con el tipo de atención, tiempo de espera, e incluso una comunicación acorde al rubro.

Hargie (2016), manifiesta que una organización con comunicación positiva es aquella organización la cual ha logrado transmitir sus ideas claras, sin destruir las expectativas de los clientes, ni de la misma organización. La comunicación positiva deber ser de una manera honesta, con libertas y sin presión, sin afectar a los involucrados, ni a terceros. La entidad en todo momento tiene la obligación de informar a los clientes con un lenguaje claro y preciso.

Zalamzabeh (2018), manifiesta a la comunicación como una gestión de la función es el proceso de creación, comunicando e interpretando ideas, hechos, opiniones y sentimientos acerca del trabajo, el rendimiento, la organización, eficiencia y la eficacia como, así como los objetivos y logros de la organización. La organización puede tener éxito o el progreso, construir hasta reputación.

En la tercera dimensión: Profesionalidad, Vitez (2018), manifiesta que el profesionalismo son ciertas virtudes como responsabilidad, honestidad y cortesía, en la humanidad y a nivel de organizaciones, dentro del mundo empresarial. Se necesita superar las expectativas de los requisitos mínimos hasta llegar a un nivel de excelencia. La ética laboral, revisa y actúa sobre los valores personales que tiene todo empresario o emprendedor e incluso todos los colaboradores de la organización, la ética profesional tiene que incluir el realizar sus labores dentro del tiempo establecido, con calidad y con un trabajo perfecto.

Perez & Lopez (2015), manifestó el profesionalismo como un conjunto que abarcan normas, la cual todo trabajador público o privado debe tener como cualidad, para lograr el existo de la organización o entidad donde trabaja. También es el aprendizaje continuo de todo aquello que se va adquiriendo a lo largo de los años, que con la práctica se volverá en un servicio eficaz y lograr la calidad de profesionales. La capacidad de conocer del servicio y tener experiencias a lo largo de la vida profesional con capaces de decidir entre un buen o mal servicio.

Zafiropoulos (2016), manifiesta que el profesionalismo junto a la ética profesional, como una experiencia con intensidad moral, Es una fuerza estabilizadora y protectora de la moral de la sociedad. El profesional está en una disciplina con amplio conocimientos y observa estándares (técnicos, éticos y deontológicos), de todo profesional. Existen 4 componentes fundamentales: 1. Retroacción 2. Independencia, 3. Responsabilidad, 4. Especialización.

En las bases teóricas de Satisfacción, Feigenbaum (2011), manifiesta sobre la percepción que tiene el cliente antes sus expectativas sobre lo esperado, los reclamos de los usuarios, indica que existe un nivel de insatisfacción de los usuarios, aunque no existan quejas eso no es resultado de que exista satisfacción de los usuarios, esto estaría evidenciando que existe una baja comunicación entre el usuario y la organización, o que las quejas no están debidamente registradas y por último caso evidenciaría que el usuario insatisfecho que está en silencio se cambia de proveedor sin manifestar su malestar.

Johnson (2019), con respecto a la calidad señala que, al estudiar los sectores o segmentos del mercado, esto influye entre la satisfacción o insatisfacción de las dimensiones. Los sistemas de Quality management (gestión de calidad), son medibles a través de la satisfacción del usuario. Todo usuario necesita productos para superar sus necesidades y superen sus expectativas. El cliente puede estar satisfecho por medio de una forma contractual o son determinados por la propia empresa, pero teniendo como resultado siempre que es el cliente el que determina a aceptación o no del producto o servicio.

Hernández (2011), manifiesta que satisfacer es lograr obtener algo deseado y por lo tanto satisfacción es el resultado de satisfacer una necesidad o también un deseo, es así que es complacer las necesidades que tienen los clientes con respecto al servicio o producto que reciben. Viene a ser el valor que le pone el cliente frente a lo que brinda la organización o

empresa a través de sus productos o servicios, que en diversas ocasiones se manifiesta a través del rechazo por que el producto o servicio no ha superado lo esperado por el cliente, lo que genera disconformidad de lo ofrecido por la organización.

Kotler (2006), manifiesta que la satisfacción del usuario es lo esperado por el cliente o usuario que brinda una organización, el cual examina exhaustivamente tres particularidades con referencia a su satisfacción:

. Insatisfacción: El usuario ha recibido un producto o servicio el cual no le ha permitido superar sus expectativas.

. Satisfacción: Es lo esperado por el cliente o usuario con respecto a servicio o producto que brinda la organización.

. Complacencia: Es cuando lo ofrecido por la organización a superado el interés del cliente o usuario con referencia al producto o servicio que brinda la organización.

La satisfacción se mide por el estado de ánimo del cliente que adquirió el producto o servicio, y se ve plasmada en los tres niveles que permite estudiar al usuario con el servicio o producto brindado, y si están relacionadas con lo esperado por el usuario al obtenerlo a lo largo del tiempo con el mismo producto o servicio brindado

Awang (2019), manifiesta que la satisfacción se ve reflejado en la utilidad neta. En su investigación se manifiesta que las organizaciones que tienen un 98 por ciento de retención de clientes son doblemente productivas a comparación de las del 94 por ciento. Se demostró que los clientes se encuentran insatisfechos con los productos o servicios comunican a terceros sus experiencias negativas por lo menos 2 veces más en comparación a las que tiene sobre un producto o servicio con resultado de una experiencia positiva.

La satisfacción del usuario cuenta con sus principales dimensiones las cuales ha sido tomadas en la presente investigación: según Perera (2013), las dimensiones principales de la satisfacción del usuario son: Confiabilidad, Validez, Fidelidad.

Su primera dimensión: Confiabilidad por Sueiro (2016), manifiesta que la confiabilidad como la capacidad de desempeñar funciones en un lugar y tiempo determinado. Esto se manifiesta directamente solo los resultados de la organización, Debe

aplicarse a todos los procesos de la cadena de valor de una organización, no solo lo que generalmente se hace solo a maquinas o equipos.

Pérez (2006), manifiesta sobre la confiabilidad es más exhaustiva y determinante, que determina la evolución de una gestión empresarial, se debe constantemente reorganizar y replantear la forma que se brinda los servicios a fin de dar una satisfacción que supere las expectativas de los usuarios, por ello se debe aplicar la estrategia que permita evaluar constantemente la confiabilidad del servicio que se brinda y que genere competencia y se obtenga como resultado una competencia para la organización y brinde el servicio con mayor efectividad y se logre superar las expectativas de los usuarios.

Heale & Twycross(2015), manifiesta que a la fiabilidad, como la fuerza de equilibrio en un decisión, En las investigaciones se utiliza la técnica de confiabilidad que permite el error de una medición frente al instrumento, teniendo así la varianza sistemática como la varianza por azar, dependerán del nivel de error al medir y este presentes en el instrumento a medir, se define si será escaso o muy confiable.

Segunda dimensión: la validez por Potter (2019), manifestó a la validez como la cualidad primordial de un servicio que brindan los colaboradores de una organización, de una forma correcta y eficaz, obteniendo como resultado lo anhelado y superando la expectativa de los clientes. La verdadera validez se produce cuando tanto los instrumentos utilizados como los resultados de los experimentos en sí mismos son exactos cada vez que se realiza un experimento; Como resultado, todos los datos que se consideren válidos deben considerarse confiables, lo que significa que deben poder repetirse a través de múltiples experimentos.

Santos (2017), expresó que la validez, es el nivel que el instrumento calcula lo que queremos medir y el modelo factorial suele proponerse como uno de los métodos de validación, la aplicación de estos conceptos se realiza con el apoyo del instrumento que la validez permite saber el nivel para obtener conclusiones a partir de resultados que se obtuvieron.

Tercera dimensión: Fidelidad por Sanchez (2018), manifiesta a la fidelidad de un producto o servicio es el comportamiento del usuario para adquirir nuevamente el mismo producto o servicio o quizás al mismo proveedor que ya conoce. Es el comportamiento para

que usuario permanezca fiel al momento de realizar la compra del producto o marca, de forma continua o por un periodo de tiempo intermitente.

Collomb (2018), afirmó que los procesos especiales no aseguran la lealtad y fidelidad del usuario. Esto se obtiene al agregar un plus al producto o servicio lo cual permite al cliente superar sus expectativas, es una tarea difícil de lograr, pero la organización debe de trabajar arduamente y organizadamente y obtener servicios y productos de forma eficaz.

Ranabhat (2018), La fidelidad es la consecuencia de diferentes experiencias, creencia, marca, y calidad, resaltando a la experiencia como la primordial, porque no existe la fidelidad del cliente si este producto o servicio no ha sido adquirido o comprobado, pero puede existir aunque esto sea llevado por otros factores.

Para la formulación del Problema, se ha tomado como problema general ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL?

He consignado tres problemas específicos, el primero es: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la calidad del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL?

El segundo problema específico es: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de CSJL?

El tercero y último problema específico es: ¿Se relaciona la comunicación con la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL?

La presente investigación tiene como justificación de estudio: Colas & Ramírez (2018), presentar argumentos los cuales avalan lo importante e interés de la presente investigación, en resumen manifiesta la importancia que responde a la pregunta del motivo porque se lleva a cabo la presente investigación y el beneficio que traen los resultado de la investigación.

Justificación teórica, en la actualidad el Perú tiene un respaldo económico a nivel mundial y como resultado tener un sistema judicial que transmita seguridad, con una gestión y organización de buena calidad por la población que acuden a diario a hacer uso de sus

servicios, en busca de soluciones a los conflictos que se generan, en una Unidad de Comunicaciones de la CSJL en la cual están las notificaciones que esperan los usuarios lleguen en el tiempo establecido, en base a ellos es primordial brindar el servicio que cumpla con los requisitos mínimos: de calidad, confianza, satisfacción y ágil, donde el más beneficiado sea el usuario que acuden diariamente.

Justificación Práctica, la presente cuenta como problema principal la relación con el servicio que brinda la unidad de comunicaciones, ya que la presente recolecta las opiniones que el usuario tiene de la CSJL y en especial de su unidad de comunicaciones.

Justificación Social, La modernización del estado conlleva a tener en la actualidad una cultura gubernamental hacia la obtención de resultados, orientados a la satisfacción de los usuarios, teniendo al ciudadano como un cliente, que a través de su satisfacción permitirá evaluar al servidor público, permitiendo tener un nivel de satisfacción el cual permita medir el labor del servidor público de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL, para ser reconocidos con un nivel de justicia, que brinda protección de derechos y brinda solución de conflictos.

Por lo tanto, tenemos como Hipótesis General, existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Asimismo, tenemos tres Hipótesis específicas, la primera Hipótesis específica es existe relación entre la capacidad de respuesta con la confiabilidad del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

En la Segunda Hipótesis específica, Existe relación entre la comunicación con la validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

En la tercera y última Hipótesis específica, Existe relación entre la profesionalidad con la fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

Por su parte tenemos por objetivo general es analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

Asimismo, tenemos tres objetivos específicos, el primero es analizar la relación de la capacidad de respuesta con la confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

Del mismo modo el segundo objetivo específico analizar la relación de la comunicación con la validez del usuario en la unidad de comunicaciones de la CSJL.

Asimismo, el tercer objetivo y último es determinar la relación entre la profesionalidad y la fidelidad del usuario en la unidad de comunicaciones de la CSJL.

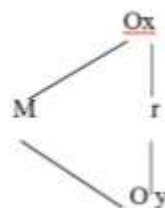
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es cuantitativa por su tipo de estudio. Destiny (2017), define a la medida y procesar datos a través de esto se busca llegar al objetivo por medio del conocimiento. Buscar llegar al objetivo por medio de procesar datos se manifiesta a instituir niveles a partir de la investigación con sus características con la representación de individuos.

Descriptivo, Rodríguez (2003), por que busca definir las características, perfiles y propiedades importantes desde una sola persona hasta comunidades o cualquier otro fenómeno que permita ser analizado. En el estudio descriptivo se eligen preguntas y se recolecta información de cada una, y poder definir lo que se investiga, lo cual permite medir las variables, que en este caso es correlacional porque tiene como finalidad el evaluar y analizar el grado de correlación entre variables, en una determinada situación, debido a su complejidad. Su principal función es determinar cómo se manifiesta la variable conociendo cómo se comportan otras variables afines.

Pace (2019), define como la importancia del tipo de la investigación, es determinar el comportamiento de las variables, teniendo el conocimiento de la forma de comportarse de una o diferentes variables relacionadas. Para el tipo que las variables estén correlacionadas, esto significaría que una cambia cuando la otra también cambia y la correlación puede variar de positiva a negativa o viceversa.



Dónde:

M = Muestra de estudio

O x = Observación de la variable (X) Calidad de servicio

O y = Observación de la variable (Y) Satisfacción del usuario

r = Coeficiente de correlación entre las variables

2.2. Operacionalización de variable

Tabla 1

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Capacidad de respuesta	Disposición al servicio	1,2		
	Servicio rápido	3,4		
	Empatía del Servidor Público	5,6	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo	
Comunicación	Información clara	7,8	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo Regular
	Escuchar	9,10	De acuerdo	Bueno
	Adaptar lenguaje	11,12	Totalmente de acuerdo	
	Profesionalidad			
	Capacidad	13,14		
	Conocimientos	15,16		
	Experiencias	17,18		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Confiabilidad	Desempeño de servicio	1,2		
	Prestación de servicios	3,4	Totalmente en desacuerdo	
	Solución de problemas	5,6	En desacuerdo	
Validez	Servicio correcto	7,8	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo
	Servicio Eficaz	9,10	De acuerdo	Regular
	Evaluación de servicio	11,12	Totalmente de acuerdo	Bueno
Fidelidad	Actitud	13,14		
	Aptitud	15,16		
	Comportamiento	17,18		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: Beatriz (2018), define que presentan ciertas características (Conjunto individuos, objetos, elementos o fenómenos), Para este estudio, está constituida por los 350 usuarios que acuden a la unidad de comunicaciones en la CSJL en un mes aproximadamente.

Muestra: Danel (2015), es elegida por técnica como porción de la población, es el subconjunto representativo, apropiado y aceptado para la población. Para la muestra se consideró 35 usuarios que acuden a la unidad de comunicaciones de la CSJL.

Muestreo: Taherdoost (2016), muestreo es por lo tanto la herramienta que cumple la función primordial de que parte de la población debe estudiarse, con el fin de hacerse inferencias sobre dicha población. La técnica de muestreo es de tipo No probabilístico por conveniencia

a criterio o juicio del Investigador, debido a que fue escogida siguiendo algún método, sino de acuerdo a la conveniencia del investigador.

Otzen & Manterola (2016), Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, por ser accesible por conveniencia y cercanía a los usuarios dentro de la investigación.

Criterios de exclusión: Gard (2016), excluir ciertos conjuntos puede variar los resultados de la investigación. En la presente se tuvo como criterios de exclusión las siguientes.

1. Usuarios que acuden y su expediente no pertenece al Modulo Penal.
2. Usuarios que reciben las cédulas de notificación en su domicilio real o domicilio legal.

Criterios de Inclusión: Memimpin (2019), lo defines como las cualidades que tiene que presentar los elegidos en la presente investigación. En la presente se tomó como criterios de inclusión las siguientes:

1. Usuarios que pertenecen al Modulo Penal.
2. Usuarios que acuden a la Unidad de Comunicaciones de la Nueva Sede.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Ponto (2015), define como la obtención de información de un grupo de individuos que se obtiene por sus respuestas a través de preguntas que contiene la encuesta, esta técnica de investigación nos permite aplicar varios métodos al reclutar participantes, al recolectar datos y aplicar los diferentes métodos de instrumentación. La investigación donde se aplica encuestas permite usar estrategias de investigación cuantitativas (como ejemplo, usando cuestionarios con ítems con calificación numérica), estrategias de investigación cualitativa (por ejemplo, usando preguntas abiertas), o utilizar un método mixto (ambas estrategias). Generalmente se usa para describir y explorar el comportamiento de la población, las encuestas se usan con frecuencia en la investigación social y psicológica.

El instrumento de recolección de datos que se ha utilizado en la presente investigación es el cuestionario.

Para analizar la calidad de servicio se utilizó el instrumento por cuestionario, la cual tiene 18 preguntas, 2 para cada dimensión. Para analizar la satisfacción del usuario se utilizó el instrumento por cuestionario, la cual tiene 18 preguntas, 2 para cada dimensión.

Martínez (2018), define a los instrumentos como el camino que conlleva a obtener resultados de una investigación a través de los mismos. En diferentes oportunidades se utilizan de forma indeterminada la palabra técnica o instrumento de investigación. En las investigaciones cuantitativas son la recopilación documental, la recopilación de datos a través de cuestionarios que asumen el nombre de encuestas o entrevistas y el análisis estadístico de los datos

Mediante la técnica de la encuesta con un total de 18 preguntas por analizar con cada una de las variables, que mediante sus dimensiones los determina operacionalmente sus variables.

La aplicación de la encuesta se presenta de forma directa con el usuario, la cual debe transcribírsele puntuación en Microsoft Excel.

2.5. Procedimiento

Se utilizó el análisis descriptivo de los datos por medio del programa estadístico SPSS, de la misma forma han sido tabulados, así mismo se procedió por dimisión del mismo modo para el análisis inferencial de los resultados se utilizó el Rho de Spearman.

2.6. Método de análisis de información

2.6.1. Validez del instrumento

Haradhan (2017), define a la validez como el examen que arroja el nivel de exactitud y permite medir el constructo teórico y se utiliza con el propósito de la investigación. El examen es válido si puede medir lo que se pretende medir. El instrumento puede ser fiable pero a su vez es no válido, o si es válido ha de ser también fiable.

Se utilizó la validación de los instrumentos sobre cada una de las variables: variable independiente y variable dependiente, ha sido sometido a un análisis riguroso por parte de profesionales con el grado de Magister.

Tabla 3

Validez sobre los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Expertos	Suficiencia del Instrumento	Aplicación del Instrumento
Mg. Fernández Fiestas Frida Marcelina	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Rodas Cubas Jose	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Francisco Leoncio Vílchez Rojas	Hay suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

2.6.2. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	18

Fuente: Elaboración Propia

Se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.716; es decir que el instrumento posee un valor Alto de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores, según Ruiz (2013), en su interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	18

Fuente: Elaboración Propia

Se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.714; es decir que el instrumento posee un valor Alto de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores, según Palella & Martins (2012), en su interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

2.7. Aspectos éticos

González (2019), define a la ética, la práctica de la filosofía la que planea conflictos y no busca resolverlos. Capacidad del ser humano de determinar entre lo bueno y lo malo ejemplo de ello si es respetable o corrupto, está muy relacionado a la moral y la forma de comportarse cada ser humano frente a los demás.

Ahearne (2019), define como honestidad la cualidad de una persona que muestra atributos en su personalidad, teniendo como ejemplo la justicia, dignidad, pudor, honradez entre otros, Los seres humanos tenemos diferentes cualidades, pero en honestidad se necesita coherencia, comportarse tal y como piensan y sienten.

Edmonds (2010), manifiesta la justicia como una palabra difícil de definir y de gran debate entre filósofos, legisladores y teólogos, es la unión de diversos valores como: equidad, igualdad, respeto y la libertad, ya sea a nivel de un tribunal, del puesto de trabajo, o desde cualquier lugar buscamos un trato justo, pero jamás ser juzgados por el color de piel, por género, etc.

Lee, Bruun & Li (2016), definen a la originalidad por el contenido (tema, enfoque, presentación y contexto). Llega a la conclusión que es contiene originalidad cuando es nuevo o novedoso y no contiene plagios o copias. En investigación es realizar un trabajo que no ha sido investigado antes o interpretar de forma diferente un material reconocido.

Garcia, Brynielsson, & Magnus (2019), mencionan que la veracidad, a la condición de ser veraz (verdadero). Es algo positivo en la humanidad en pretender hallar la verdad. Está ligado a todo lo que sea verdad dentro de la realidad, es la capacidad del individuo de manifestar los hechos tal cual sucedieron o tener conciencia de como sucederán.

III. RESULTADOS

a. Descripción de resultados

Se asumieron los niveles en la variable independiente y la variable dependiente en la unidad de comunicaciones de la CSJL, en cual luego del riguroso trabajo se convirtió en niveles y rangos

Tabla 4

Niveles de calidad en la capacidad de respuesta del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	1	2.86
Medio	32	91.43
Alto	2	5.71
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

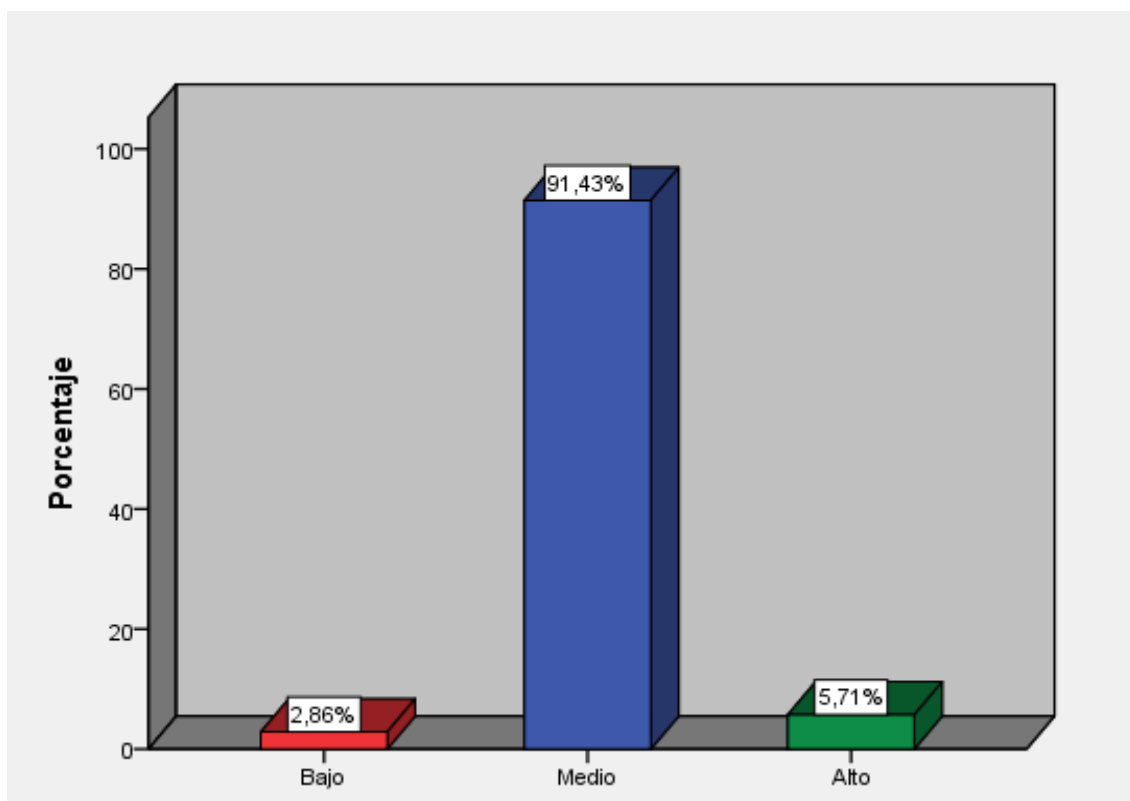


Figura 1. Niveles de calidad en la capacidad de respuesta del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 1 se observa que el 2,86% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel bajo en la capacidad de respuesta del servicio recibido, mientras que el 91,43% expresa que el nivel es medio, y, por último, el 5,71% indican que el nivel es alto

Tabla 5

Niveles de calidad de la comunicación en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Medio	33	94.29
Alto	2	5.71
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

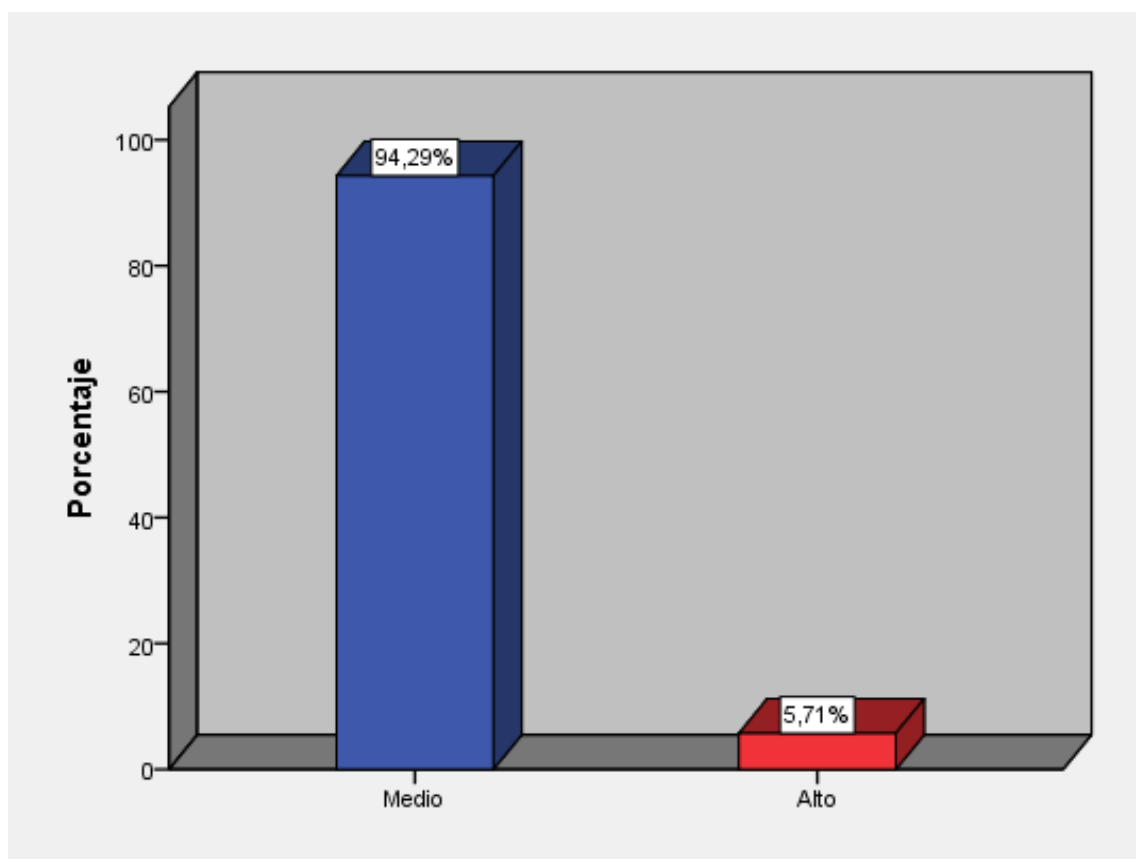


Figura 2. Niveles de calidad de la comunicación del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 2 se observa que el 94,29% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio en la comunicación al recibir el servicio, mientras que el 5,71% expresa que el nivel es alto.

Tabla 6

Niveles de calidad en la profesionalidad del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	34	97.14
Alto	1	2.86
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

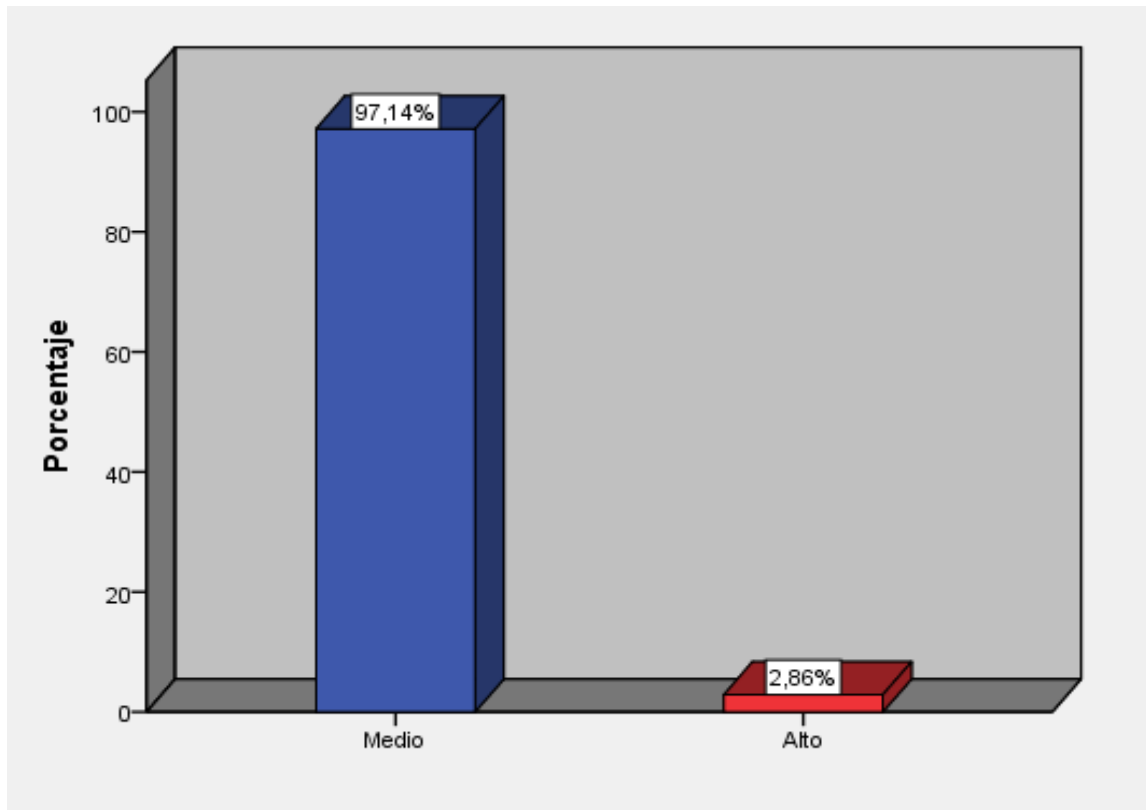


Figura 3. Niveles de calidad de la comunicación del servicio en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 3 se observa que el 97,14% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio en la profesionalidad del personal que brinda el servicio, mientras que el 2,86% expresa que el nivel es alto.

Tabla 7

Niveles de satisfacción en la confiabilidad de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Medio	4	11.43
Alto	31	88.57
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

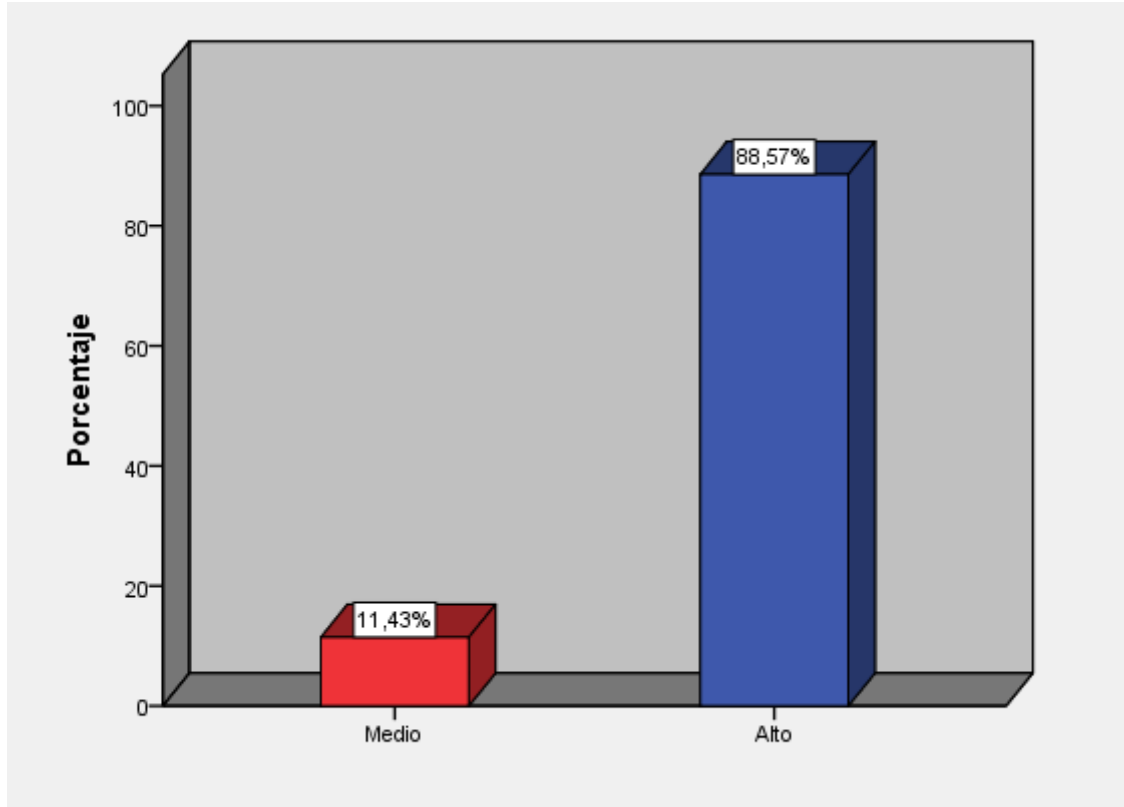


Figura 4. Niveles de satisfacción en la confiabilidad de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 4 se observa que el 11,43% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en la confiabilidad del personal que brinda el servicio, mientras que el 88,57% expresa que el nivel es alto.

Tabla 8

Niveles de satisfacción en la validez de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Medio	29	82.86
Alto	6	17.14
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

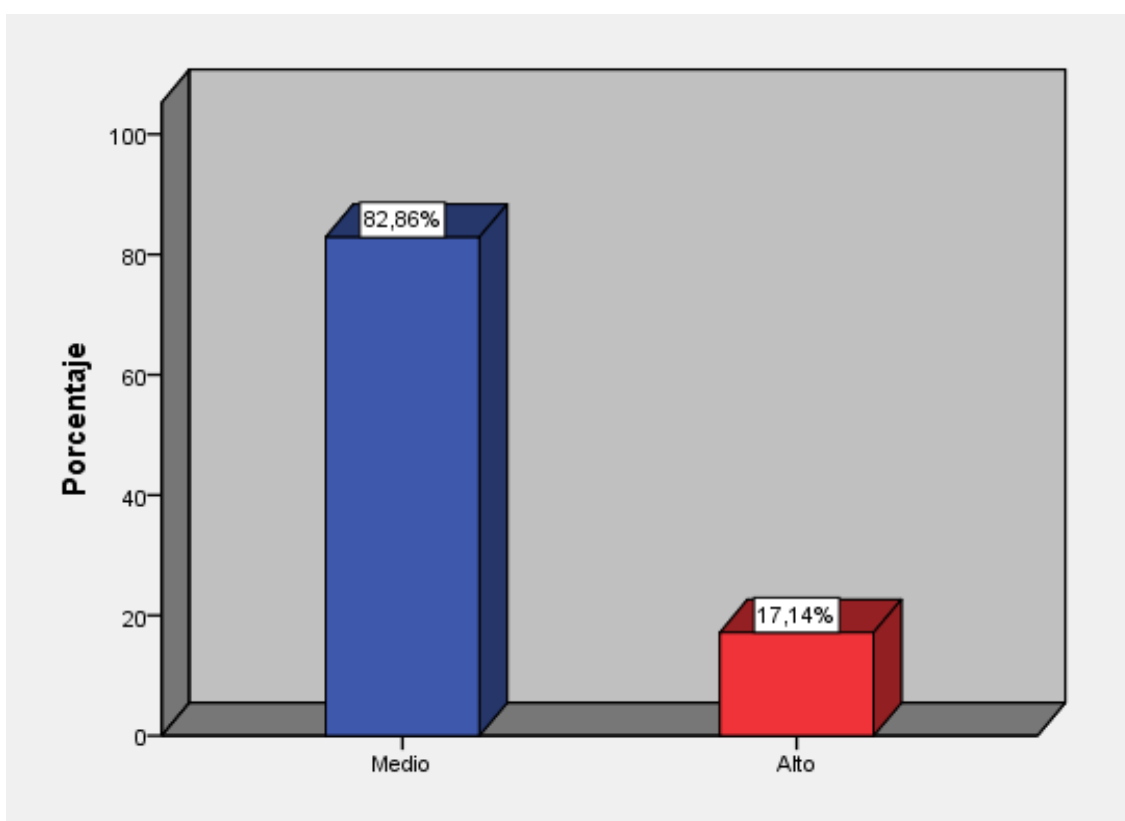


Figura 5. Niveles de satisfacción en la validez de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 5 se observa que el 82,86% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en la validez de la información que brinda el personal, mientras que el 17,14% expresa que el nivel es alto.

Tabla 9

Niveles de satisfacción en la fidelidad de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Medio	29	82.86
Alto	6	17.14
Total	35	100.0

Fuente: Elaboración Propia

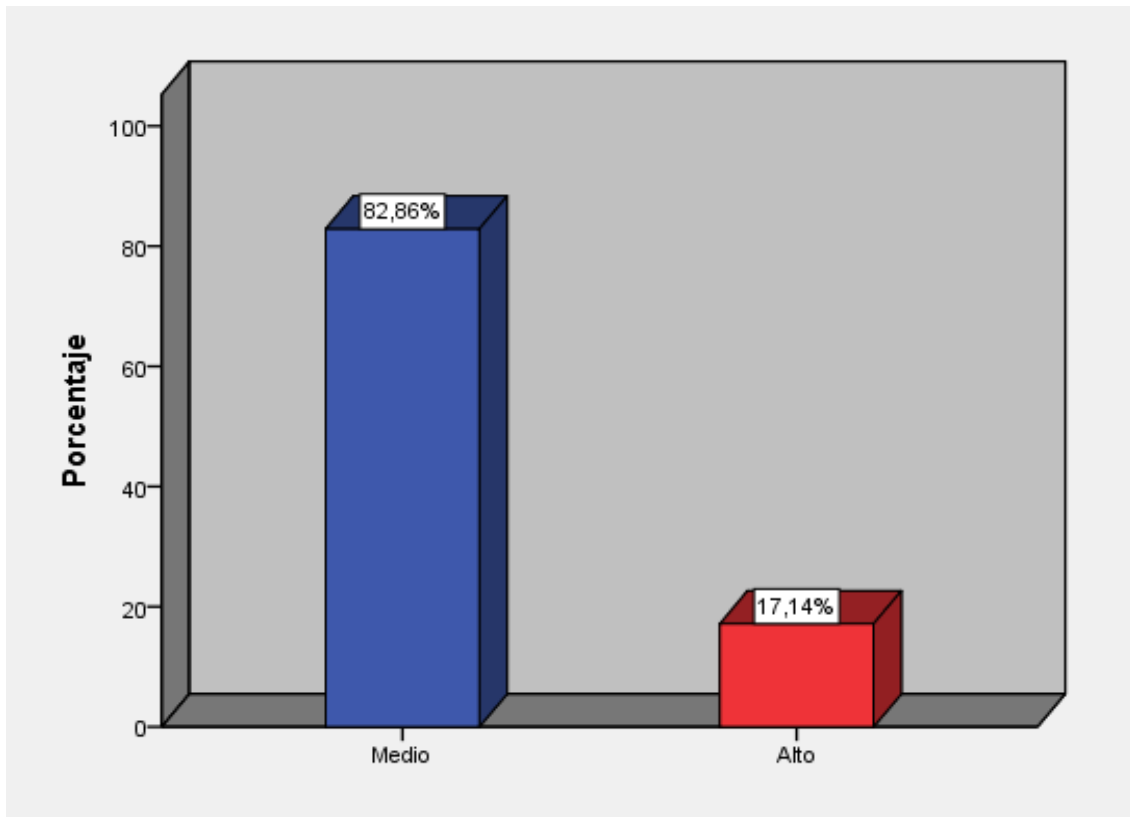


Figura 6. Niveles de satisfacción en la fidelidad de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

En la figura 6 se observa que el 82,86% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en la fidelidad del servicio que brinda el personal, mientras que el 17,14% expresa que el nivel es alto.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y confiabilidad del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Hg: Existe relación entre la capacidad de respuesta y confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Tabla 10

Relación entre la capacidad de respuesta y confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

		Confiabilidad		Total
		Medio	Alto	
Capacidad de respuesta	Bajo	0,00%	2,9%	2,9%
	Medio	11,4%	80,0%	91,4%
	Alto	0,00%	5,7%	5,7%
Total		11,4%	88,6%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

		Capacidad de Confiabilidad respuesta		
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,037
		Sig. (bilateral)	.	,835
		N	35	35
Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,835	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10, se observó que el 11,4% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de calidad en la capacidad de respuesta, mientras que el 88,6% expresa que el nivel es alto.

Por otro lado, el 2,9% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel bajo satisfacción en la confiabilidad del servicio que brindan, mientras que el 91,4% expresa que el nivel es alto, y, por último, el 5,7% expresa que el nivel es alto.

Finalmente, se determinó que la correlación entre la capacidad de respuesta y confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL, no es significativa.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación y validez del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

H2: Existe relación entre la comunicación y validez del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Tabla 12

Relación entre la comunicación y validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

		Validez		Total
		Medio	Alto	
Comunicación	Medio	77,1%	17,1%	94,3%
	Alto	5,7%	0,0%	5,7%
Total		82,9%	17,1%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación y validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

			Comunicación	Validez
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,112
		Sig. (bilateral)	.	,522
		N	35	35
	Validez	Coeficiente de correlación	-,112	1,000
		Sig. (bilateral)	,522	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12, se observó que el 94,3% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de calidad en la comunicación, mientras que el 5,7% expresa que el nivel es alto.

Por otro lado, el 82,9% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en la validez del servicio que brindan, mientras que el 17,1% expresa que el nivel es alto.

Finalmente, se determinó que la correlación entre la comunicación y validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL, no es significativa.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la profesionalidad y la fidelidad del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

H3: Existe relación entre la profesionalidad y la fidelidad del usuario en la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Tabla 14

Relación ente la profesionalidad y fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

		Fidelidad		Total
		Medio	Alto	
Profesionalidad	Medio	80.0%	17,1%	97,1%
	Alto	2,9%	0,0%	2,9%
Total		82,9%	17,1%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la profesionalidad y fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

			Profesionalidad	Fiabilidad
Rho de Spearman	Profesionalidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,078
		Sig. (bilateral)	.	,656
		N	35	35
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	-,078	1,000
		Sig. (bilateral)	,656	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14, se observó que el 97,1% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de calidad en la profesionalidad, mientras que el 2,9% expresa que el nivel es alto.

Por otro lado, el 82,9% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en la fidelidad del servicio que brindan, mientras que el 17,1% expresa que el nivel es alto.

Finalmente, se determinó que la correlación entre la profesionalidad y fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL, no es significativa.

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Hg: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque.

Tabla 16

Relación entre el nivel de calidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL

		Calidad		
		Medio	Alto	Total
Satisfacción	Medio	68,6%	2,9%	71,4%
	Alto	8,6%	20,0%	28,6%
Total		77,1%	22,9%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Contrastación de la hipótesis

Tabla 17

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

		Satisfacción	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,710**
		N	35
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,710**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

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

En la tabla 16, se observó que el 77,1% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben calidad media en el servicio que brindan, mientras que el 22,9% expresa que el nivel es alto.

Por otro lado, el 71,4% de los usuarios de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL perciben un nivel medio de satisfacción en el servicio que brindan, mientras que el 28,6% expresa que el nivel es alto.

Finalmente, se determinó que la correlación entre el nivel de calidad del servicio recibido y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL es significativa con un nivel de significancia de 0,01.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,710 ^a	,504	,489	,305	,504	33,555	1	33	,000

R² indica que el 50,4% de la varianza de la satisfacción del usuario esta explicada en la calidad del servicio recibido en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

R nos expresa que existe un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio recibido en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se realizó el análisis estadístico descriptivo correlacional, a través de sus dos variables. Del mismo modo se procesó los datos para establecer sus niveles, evaluaciones anteriores a cada variable de la presente investigación así mismo, identificar la relación que tienen las dimensiones de cada una de las variables. En la hipótesis general y los resultados estadísticos obtenidos que se observan e indican el grado de correlación entre sus variables por el Rho de Spearman 0.710 simboliza que perciben calidad media por lo que contradecimos la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir existe relación entre las variables de la presente investigación. Con características similares se encontró la investigación que pertenece a Ros (2016), Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Tuvo como objetivo establecer las relaciones entre sus variables, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida de los usuarios, concluyendo que los clientes aprecian propósitos efectivos y propósitos desaprobados. Determina así una coincidencia con los resultados obtenidos ya que la unidad de comunicaciones de la CSJL, manifiesta que existe relación entre sus variables. Para Gamo (2013), Calidad de servicio electrónica a través del Cibermarketing, la cual tuvo como objetivo es determinar fundamentalmente el nivel de asociación entre la calidad en los servicios electrónicos y los componentes del marketing a nivel de relaciones empresa-cliente-empleado, cuyo resultado es el nivel de calidad que se ofrecen al ofrecer un servicio son decisivos, del cual sus resultados concuerdan con nuestros resultados. Para Armada (2012), La satisfacción del usuario como indicador de calidad de servicio municipal de deportes, cuyo objetivo es Establecer el grado de satisfacción de los individuos con la actividad y los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, cuyo resultados se determinó los niveles de satisfacción apreciado, se observa. Donde finalmente determina confirmando al valor medio de satisfacción apreciada es alta esto es lo opuesto a los resultados de la presente investigación. El nivel de satisfacción cambia en cada uno de las dimensiones estudiadas, y ayudan a posteriormente tomar buenas disposiciones. Para Lopez & Zoroazabal (2017), Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector de Salud, cuyo objetivo fue ordenar la realidad sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y si influye en la calidad de atención a los que acuden las entidades del sector donde concluye con evidencias en el nivel de satisfacción varia la calidad y cantidad de las labores encomendadas dentro del trabajo que

realizan los trabajadores, así mismo cambiar a otras cualidades como la falta al trabajo, abandono de la entidad, calidad de su trabajo, etc. Para Liza & Siancas (2016), Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016, cuyo objetivo fue establecer la percepción sobre la calidad de servicio en la satisfacción, donde concluye que el nivel de calidad de servicio está claramente relaciona con el índice de satisfacción frecuente. Manifiesta la importancia de Servqual como herramienta ventajosa para medir variables en los diferentes sectores. Para Chichayán (2018) Percepción de la calidad de servicio en el registro nacional de identificación y estado civil, sede central Lima, 2017, el cual tuvo por objetivo en su investigación, establecer el nivel de apreciación de la calidad de servicio en la RENIEC, concluye determinando que los usuarios que utilizaron el servicio en la unidad de emergencias del hospital privado, tuvieron en consideración una evaluación del servicio indicaron que el resultado fue “muy buena la calidad de servicio. Para León (20017), Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo 2016, y a través de sus resultados concluyo que en los resultados determinan en su gran mayoría un casi 60% la calidad de servicio es de buena calidad y un aproximado del 30% es muy buena la calidad del servicio.

V. CONCLUSIONES

1. De las derivaciones emanadas demuestran que, si existe relación entre las variables en la presente investigación en la unidad de comunicaciones de la CSJL, la prueba del coeficiente de correlación por Rho de Spearman: 0.710, es altamente significativa $p < 0.01$.
2. Se determinó el resultado estadístico demuestra que no se encontró entre la capacidad de respuesta y la confiabilidad de servicio de la unidad de comunicaciones de la CSJL, determinada por el Rho de Spearman: 0.37, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$.
3. En cuanto no encontró relación entre la comunicación y validez del usuario de la unidad de comunicaciones de la CSJL, de acuerdo a las pruebas estadísticas elaboradas como el coeficiente de contingencia del cuadro, se concluyó que el grado de relación entre las dimensiones es un - 0.112, por lo tanto, no están relacionados y que la optimización de una garantiza el buen desempeño del otro.
4. En cuanto no se encontró relación entre la profesionalidad y fidelidad del usuario de la unidad de comunicaciones de la CSJL, de acuerdo a las pruebas estadísticas elaboradas como el coeficiente de contingencia del cuadro, se concluyó que el grado de relación entre la variable dependiente e independiente en de un - 0.780.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la administración del Módulo Penal de la CSJL en coordinación con el servidor público de la unidad de comunicaciones de la CSJL tendrá por objetivo el realizar programas académicos tales talleres, seminarios, entre otros, a fin de superar los niveles de calidad de servicio que ofrece el personal a los usuarios.
2. A la administración del Módulo Penal de la CSJL en coordinación con el personal de la unidad de comunicaciones de la CSJL tendrá por finalidad el capacitar a su personal de forma permanente, así mismo motivar al servidor público que ofrece servicio de calidad en atención al usuario.
3. A la administración del Módulo Penal de la CSJL en coordinación con el servidor público de la unidad de comunicaciones de la CSJL deberá instruir al servidor público que atienden directamente al usuario como especialista en gestión pública, estando centrados en lo concerniente a la comunicación, lo que permitirá que el servidor público desarrolle sus habilidades, lo que trae como beneficio que el usuario perciba y sienta que está siendo escuchado, finalmente el usuario perciba que está siendo escuchado y orientado por un especialista.
4. A la administración del Módulo Penal de la CSJL en coordinación con el servidor público de la unidad de comunicaciones de la CSJL, se deben tener programas que ayuden a mejorar y superar el profesionalismo del servidor público de la Unidad de Comunicaciones de la CSJL para obtener como resultado que ellos pongan en práctica sus experiencias profesionales cuando atiendan al usuario que buscan una solución a sus conflictos legales.

VII. REFERENCIAS

- Ahearne, J. (2019). *Etica de la comunicaciones. American scientist.*
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.* Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Arnoleto, J. (2019). *Administración de la producción como ventaja competitiva.* Argentina: eumed.net.
- Awang, Z. (2019). *Evaluar los efectos del servicio quality en satisfacción del cliente.* Malasia: Universidad de Sultan Zainal.
- Beatriz, S. (2018). *Poblacion y Muestra.* Perú: Universidad científica del Perú.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid, España: Pearson educación s.a.
- Chichayán, A. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017.* Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Colas, P., & Ramirez, J. (2018). *Plan de orientación y acción tutorial.* Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Danel, O. (2015). *Muestra, tecnicas e instrumentos de recopilación de datos.* La habana, Cuba: Universidad de ciencias medicas de la Habana.
- Destiny, O. (2017). *QUANTITATIVE RESEARCH METHODS A SYNOPSISCH APPROACH.* jalingo, Nigeria: Taraba State University.
- Edmonds, M. (2010). *The ideal of justice in culture.* Argentina: Universidad Catolica Argentina.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al usuario.* Lima, Perú.
- Feigenbaum, A. (2011). *Quality control is everything.* USA: Quality Systems Management.
- Gamo, A. (2013). *Calidad de servicio electrónica a través del Cybermarketing.* Cartagena, España: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Garcia, M., Brynielsson, J., & Magnus, R. (2019). *Veracity assessment of online data.* USA: KTH Royal Institutes of Technology.
- Garg, R. (2016). *Research methodology I.* India: Indian Journal of Anesthesia.
- Gonzáles, M. (2019). *Aspectos eticos de la investigación cualitativa.* San Carlos, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Haradhan, M. (2017). *Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability.* Chittagong, Bangladesh: Universidad Premier.

- Hargie, O. (2016). *The Importance of Communication for Organisational Effectiveness*. USA.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). *Validity and reliability in quantitative studies*. Londres, Reino Unido: Universidad, Ramsey Lake Road.
- Hernandez, P. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario*. Mexico: Universidad naciona autonoma de Mexico.
- Johnson, W. (2018). *A Working Definition for Total Quality Management (TQM) Researchers*. USA.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing, 12ª Edición*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Lamadrid, L. (2019). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo 2017*. Lambayeque, Perú: Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo .
- Lee, N., Bruu, N., & Li, M. (2016). *Governance of Intellectual Property Rights in China and Europe*. USA: Elgaronline.
- León, A. (2017). *“NIVELES de satisfaccion y calidad de atencion médica de los usuarios de consulta externa en el Hospital Regional Polica nacional del Perú, Chiclayo 2016*. Lambayeque, Perú: Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Trujillo, Perú: Universidad privada del norte.
- Lopez, W., & Zorozabal, F. (2017). *Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector de salud*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Maharjan, S., & Khadka, K. (2017). *Customer sarisfaction and customer loyalty*. USA.
- Martínez, V. (2018). *Métodos, técnicase instrumentos deinvestigación*. Chile: Universidad de Chile.
- Memimpin, K. (2019). *Sampling Methods & Inclusion/Exclusion criteria*. Malasia: Universiti Sains Malaysia.
- Meyer, S. (2002). *The concept of service: the missing link in service design research?* Reino Unido: Universidad de Warwick.
- Ministerio de justicia y derechos humanos. (2019). *Justicia y derechos humanos*. Lima, Perú: Revista del Ministerio de justicia y derechos humanos.
- Morgan, P. (2006). *The concept of capacity*. USA: EUROPEAN CENTRE FOR DEVELOPMENT POLICY MANAGEMENT.
- Oettinger, G. (2018). *Communication to the commission*. European commission: Independence of Euronews.

- Ozten, T., & Manterola, C. (2016). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Temuco, Chile: Universidad de La frontera de tenuco.
- Pace, M. (2019). *A Correlational Study on Project Management Methodology and Project Success*. Texas, USA: Journal of Engineering, Project, and production Management.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Perera, P. (2013). *Trailer Customer Satisfaction Service Quality*. Sri Lanka: Universidad de Kelaniya.
- Perez, J., & Lopez, L. (2015). *El concepto del profesionalismo debe estar presente en cada acto medico*. España: Organizacion medica colegial de España.
- Ponto, J. (2015). *Understand and evaluate survey research*. USA: National medicine library USA.
- Potter, J. (2019). *Reviewing media literacy intervention studies for validity*. California, USA: University of California.
- Ranabhat , D. (2018). *CUSTOMER LOYALTY IN BUSINESS*. Holanda: University of Applied Sciences.
- Rodríguez, C. (2003). *Nociones y destrezas básicas sobre el análisis de datos cualitativos*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia, España: Universidad Católica San Antonio.
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y tecnicas de investigación educativa*. Houston, Texas, USA: DANAGA training and consulting.
- Sanchez, J. (2018). *La importancia de la fidelidad del cliente para el pequeño comercio*. Pontevedra, España: Universidad de Vigo.
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Puebla, Mexico.
- Sueiro, G. (2016). *¿Que es la confiabilidad?* Montevideo, Uruguay: ellmann - sueiro & asociados.
- Taherdoost, H. (2016). *Sampling methods in research methodology; How to choose a sampling technique for research*. Suiza: Revista Internacional de Investigación Académica en Gerencia.
- Vargas, I. (2019). *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia*. Balletera, Colombia.
- Vásquez, B. (2019). *Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018*. Lambayeque, Perú: Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Victoria Moya, M. (2016). Estratrgría de calidad de servicio. *Media partner Logistec*.

Vitez, O. (2018). *Houston's voice*. USA: Universidad Estatal de Ohio.

Wischenbart, R. (2019). *The bussines of books 2019*. Main / Germany: Alastair Penny.

Zafiropoulos, G. (2016). *Professionalism: an attempt to measure definition and understanding*. Gales, Reino Unido: Hospital Prince Charles, MerthAño Tydfil.

Zalamzadeh, A. (2018). *La importancia de la comunicación en administración de empresas*. Teherán, Irán: Universidad de teherán.

Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2002). *Marketing de servicios (5ta edición)*. MCGRAW HILL.

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala
Problema principal ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL? Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la confiabilidad en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL? ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la confiabilidad en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL? ¿Cómo se relaciona la validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL? ¿Se relaciona la profesionalidad con la fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL?	Objetivo general: Analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Objetivos específicos: Analizar la relación de la capacidad de respuesta con la confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Analizar la relación de la comunicación con la validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Determinar la relación entre la profesionalidad y la fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.	Hipótesis General Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Hipótesis específica Existe relación entre la capacidad de respuesta con la confiabilidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Existe relación entre la comunicación con la validez del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL. Existe relación entre la profesionalidad y la fidelidad del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la CSJL.	Capacidad de respuesta	Disposición a atender Servicio rápido Personal que agrada Información clara Escuchar	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			La profesionalidad	Adaptación del Lenguaje Capacidad Conocimientos Experiencia	11,12 13,14 15,16 17,18	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Variable 2: Satisfacción del usuario			
			Confiabilidad	Desempeño de servicio Prestación del servicio Solución a los problemas	1,2 3,4 5,6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)
			Validez	Servicio correcto Servicio Eficaz Evaluación del servicio	7,8 9,10 11,12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Fidelidad	Actitud Aptitud Comportamiento	13,14 15,16 17,18	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Instrumento de Recolección de Datos
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Mediante la escala de Likert, presento un cuestionario que tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque 2019. Marcar con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta, en una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Edad: _____

Género:

M

F

	1	2	3	4	5				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
N	ÍTEMS				1	2	3	4	5
1	El servidor público se encuentra con buen estado de ánimo al momento de atenderlo								
2	Cuando usted acude, el servidor público se encuentra en su puesto de trabajo								
3	Las actividades que realiza el personal buscan responder a sus necesidades como usuario								
4	El servidor público le pone excusas al momento de acudir a realizar su consulta								
5	Cuando usted requiere de alguna información el servidor público trata de complacerlo								
6	El servidor público muestra agrado al momento de hacerle una consulta								
7	La información que le brinda el servidor público lo realiza en un lenguaje claro y preciso								
8	El servidor público brinda información incoherente								
9	Al momento de hacer una consulta el servidor público realiza interrupciones								
10	El servidor público de la Unidad le permite iniciar una consulta								
11	El servidor público lo atiende con un lenguaje mesurado que se adecue a usted								
12	Usted entiende la respuesta que emite el servidor público a sus consultas								
13	Cuando usted presenta alguna dificultad el personal trata o le sugiere algún tipo de solución								
14	El servidor público se encuentra capacitado para atender sus consultas								
15	El servidor público en base a su conocimiento le ofrece una adecuada respuesta a sus dudas								
16	El servidor público resuelve sus dudas más allá de lo esperado								
17	Cree usted que el servidor público cuenta con la experiencia suficiente para atender sus necesidades								
18	Ha sido afectado por la falta de experiencia del servidor público que lo atendió								

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1	2	3	4	5				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
N	ÍTEMS		1	2	3	4	5	
1	La unidad de comunicaciones realiza sus funciones							
2	El servidor público atiende sus reclamos							
3	El servidor público se muestra dispuesto a ayudarlo							
4	La Unidad de Comunicaciones se adapta a sus necesidades como usuario							
5	Cuando realiza sus consultas sabe que encontrara soluciones							
6	El servidor público brinda una correcta atención							
7	El servidor público cumple con los horarios establecidos para la atención al usuario							
8	El servidor público se encuentra en su puesto							
9	La solución que le brinda el servidor público satisface su necesidad							
10	El servidor público cuenta con los conocimientos especializados							
11	El servidor público dispone de tecnología adecuada para realizar sus labores							
12	El servidor público tiene un buen estado de ánimo que se refleja en la amabilidad							
13	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios							
14	El servidor público muestra interés en su consulta							
15	El servidor público cuenta con aptitud adecuada para el desempeño de sus funciones							
16	El servidor público informa de una manera clara y precisa a los usuarios							
17	Considera usted que el comportamiento del servidor público es eficiente							
18	Existe mal comportamiento del servidor publico							

Validación del Instrumento

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Capacidad de respuesta El servidor público se encuentra con buen estado de ánimo al momento de atenderlo.	X		X		X		
2	Cuando usted acude, el servidor público se encuentra en su puesto de trabajo	X		X		X		
3	Las actividades que realiza el personal buscan responder a sus necesidades como usuario	X		X		X		
4	El servidor público le pone excusas al momento de acudir a realizar su consulta	X		X		X		
5	Cuando usted requiere de alguna información el servidor público trata de complacerlo	X		X		X		
6	El servidor público muestra agrado al momento de hacerle una consulta	X		X		X		
7	Comunicación La información que le brinda el servidor público lo realiza en un lenguaje claro y preciso	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servidor público brinda información incoherente	X		X		X		
9	Al momento de hacer una consulta el servidor público realiza interrupciones	X		X		X		
10	El servidor público de la Unidad le permite iniciar una consulta	X		X		X		
11	El servidor público lo atiende con un lenguaje mesurado que se adecue a usted	X		X		X		
12	Usted entiende la respuesta que emite el servidor público a sus consultas	X		X		X		
13	Profesionalidad Cuando usted presenta alguna dificultad el personal trata o le sugiere algún tipo de solución	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El servidor público se encuentra capacitado para atender sus consultas	X		X		X		
15	El servidor público en base a su conocimiento le ofrece una adecuada respuesta a sus dudas	X		X		X		
16	El servidor público resuelve sus dudas más allá de lo esperado	X		X		X		
17	Cree usted que el servidor público cuenta con la experiencia suficiente para atender sus necesidades	X		X		X		
18	Ha sido afectado por la falta de experiencia del servidor público que lo atendió	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Confiabilidad							
2	La unidad de comunicaciones realiza sus funciones	✓		✓		✓		
3	El servidor público atiende sus reclamos	✓		✓		✓		
4	El servidor público se muestra dispuesto a ayudar	✓		✓		✓		
5	La Unidad de Comunicaciones se adapta a sus necesidades como usuario	✓		✓		✓		
6	Cuando realiza sus consultas sabe que encontrará soluciones	✓		✓		✓		
7	El servidor público brinda una correcta atención	✓		✓		✓		
8	Validar	SI	No	SI	No	SI	No	
9	El servidor público cumple con los horarios establecidos para la atención al usuario	✓		✓		✓		
10	El servidor público se encuentra en su puesto	✓		✓		✓		
11	La solución que le brinda el servidor público satisface su necesidad	✓		✓		✓		
12	El servidor público cuenta con los conocimientos especializados	✓		✓		✓		
13	El servidor público dispone de tecnología adecuada para realizar sus labores	✓		✓		✓		
14	El servidor público tiene un buen estado de ánimo que se refleja en la amabilidad	✓		✓		✓		
15	Fidelidad	SI	No	SI	No	SI	No	
16	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	✓		✓		✓		
17	El servidor público muestra interés en su consulta	✓		✓		✓		
18	El servidor público cuenta con aptitud adecuada para el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
19	El servidor público informa de una manera clara y precisa a los usuarios	✓		✓		✓		
20	Considera usted que el comportamiento del servidor público es eficiente	✓		✓		✓		
21	Existe mal comportamiento del servidor público	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Redas Cabezas Sosa DNI: 72 944 917

Especialidad del validador: Estadística

de Diciembre del 2019


 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de respuesta							
1	El servidor público se encuentra con buen estado de ánimo al momento de atenderlo	X		X		X		
2	Cuando usted acude, el servidor público se encuentra en su puesto de trabajo	X		X		X		
3	Las actividades que realiza el personal buscan responder a sus necesidades como usuario	X		X		X		
4	El servidor público le pone excusas al momento de acudir a realizar su consulta	X		X		X		
5	Cuando usted requiere de alguna información el servidor público trata de complacerlo	X		X		X		
6	El servidor público muestra agrado al momento de hacerle una consulta	X		X		X		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La información que le brinda el servidor público lo realiza en un lenguaje claro y preciso	X		X		X		
8	El servidor público brinda información incoherente	X		X		X		
9	Al momento de hacer una consulta el servidor público realiza interrupciones	X		X		X		
10	El servidor público de la Unidad le permite iniciar una consulta	X		X		X		
11	El servidor público lo atiende con un lenguaje mesurado que se adecue a usted	X		X		X		
12	Usted entiende la respuesta que emite el servidor público a sus consultas	X		X		X		
	Profesionalidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando usted presenta alguna dificultad el personal trata o le sugiere algún tipo de solución	X		X		X		
14	El servidor público se encuentra capacitado para atender sus consultas	X		X		X		
15	El servidor público en base a su conocimiento le ofrece una adecuada respuesta a sus dudas	X		X		X		
16	El servidor público resuelve sus dudas más allá de lo esperado	X		X		X		
17	Cree usted que el servidor público cuenta con la experiencia suficiente para atender sus necesidades	X		X		X		
18	Ha sido afectado por la falta de experiencia del servidor público que lo atendió	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Confiabilidad							
1	La unidad de comunicaciones realiza sus funciones	X		X		X		
2	El servidor público atiende sus reclamos	X		X		X		
3	El servidor público se muestra dispuesto a ayudarlo	X		X		X		
4	La Unidad de Comunicaciones se adapta a sus necesidades como usuario	X		X		X		
5	Cuando realiza sus consultas sabe que encontrará soluciones	X		X		X		
6	El servidor público brinda una correcta atención	X		X		X		
	Validez							
7	El servidor público cumple con los horarios establecidos para la atención al usuario	X		X		X		
8	El servidor público se encuentra en su puesto	X		X		X		
9	La solución que le brinda el servidor público satisface su necesidad	X		X		X		
10	El servidor público cuenta con los conocimientos especializados	X		X		X		
11	El servidor público dispone de tecnología adecuada para realizar sus labores	X		X		X		
12	El servidor público tiene un buen estado de ánimo que se refleja en la amabilidad	X		X		X		
	Fidelidad							
13	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	SI	No	SI	No	SI	No	
14	El servidor público muestra interés en su consulta	X		X		X		
15	El servidor público cuenta con aptitud adecuada para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
16	El servidor público informa de una manera clara y precisa a los usuarios	X		X		X		
17	Considera usted que el comportamiento del servidor público es eficiente	X		X		X		
18	Existe mal comportamiento del servidor público	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra Mg. Frida Fernández** DNI: **16418709**

Especialidad del validador: **Sector público**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de Diciembre del 2019

Frida Fernández
Frida Fernández
 AGGADA

Firma/del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de respuesta							
1	El servidor público se encuentra con buen estado de ánimo al momento de atenderlo	X		X		X		
2	Cuando usted acude, el servidor público se encuentra en su puesto de trabajo	X		X		X		
3	Las actividades que realiza el personal buscan responder a sus necesidades como usuario	X		X		X		
4	El servidor público le pone excusas al momento de acudir a realizar su consulta	X		X		X		
5	Cuando usted requiere de alguna información el servidor público trata de complacerlo	X		X		X		
6	El servidor público muestra agrado al momento de hacerle una consulta	X		X		X		
	Comunicación							
7	La información que le brinda el servidor público lo realiza en un lenguaje claro y preciso	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servidor público brinda información incoherente	X		X		X		
9	Al momento de hacer una consulta el servidor público realiza interrupciones	X		X		X		
10	El servidor público de la Unidad le permite iniciar una consulta	X		X		X		
11	El servidor público lo atiende con un lenguaje mesurado que se adecue a usted	X		X		X		
12	Usted entiende la respuesta que emite el servidor público a sus consultas	X		X		X		
	Profesionalidad							
13	Cuando usted presenta alguna dificultad el personal trata o le sugiere algún tipo de solución	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El servidor público se encuentra capacitado para atender sus consultas	X		X		X		
15	El servidor público en base a su conocimiento le ofrece una adecuada respuesta a sus dudas	X		X		X		
16	El servidor público resuelve sus dudas más allá de lo esperado	X		X		X		
17	Cree usted que el servidor público cuenta con la experiencia suficiente para atender sus necesidades	X		X		X		
18	Ha sido afectado por la falta de experiencia del servidor público que lo atendió	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Confiable							
2	La unidad de comunicaciones realiza sus funciones	X		X		X		
3	El servidor público atiende sus reclamos	X		X		X		
4	El servidor público se muestra dispuesto a ayudarlo	X		X		X		
5	La Unidad de Comunicaciones se adapta a sus necesidades como usuario	X		X		X		
6	Cuando realiza sus consultas sabe que encontrará soluciones	X		X		X		
7	El servidor público brinda una correcta atención	X		X		X		
8	El servidor público cumple con los horarios establecidos para la atención al usuario	SI	No	SI	No	SI	No	
9	El servidor público se encuentra en su puesto	X		X		X		
10	La solución que le brinda el servidor público satisface su necesidad	X		X		X		
11	El servidor público cuenta con los conocimientos especializados	X		X		X		
12	El servidor público dispone de tecnología adecuada para realizar sus labores	X		X		X		
13	El servidor público tiene un buen estado de ánimo que se refleja en la amabilidad	X		X		X		
14	Fidelidad							
15	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	SI	No	SI	No	SI	No	
16	El servidor público muestra interés en su consulta	X		X		X		
17	El servidor público cuenta con aptitud adecuada para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
18	El servidor público informa de una manera clara y precisa a los usuarios	X		X		X		
19	Considera usted que el comportamiento del servidor público es eficiente	X		X		X		
20	Existe mal comportamiento del servidor público	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Francisco Leonato Viquez Rojas

DNI: 40445092

Especialidad del validador: Mg. en Educación con mención en Pedagogía y Gestión Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

de Diciembre del 2019



Firma del Experto Informante.

Autorización para el desarrollo de la tesis



Corte Superior de Justicia de Lambayeque Presidencia

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Referencia: Escrito de fecha 09DIC2019

Correlativo: 596618

Chiclayo, once de diciembre de dos mil diecinueve.

DADO CUENTA con el documento de la referencia, presentado por Roger Abel Reque Reyes; en virtud a su contenido: i) **AUTORIZAR** al recurrente, y solo para fines académicos, usar como método de investigación la recolección de información; todo ello, a fin elaborar el proyecto de tesis denominado "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*"; en la Maestría en Gestión Pública cursada en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. **Notifíquese** al interesado por intermedio de la Oficina de Mesa de Partes de esta Presidencia; así también, a la Administradora del Módulo Penal NCPP, Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, y Encargada de Mesa de Partes de la Sede Principal, para su conocimiento y fines. –

OSCAR MANUEL BURGA ZAMORA
PRESIDENTE
Corte Superior de Justicia
de Lambayeque