UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Concha Gallardo, José Luis (ORCID: 0000-0002-1258-3931)

Lúcumber René, Magaly Milagros (ORCID: 0000-0001-5658-8657)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis hijos Terry, Hilary y Nathaly por ser mi fuente principal de motivación y motor de avance para seguir logrando mis metas.

José Luis Concha Gallardo

A mi madre y mis hermanos por su apoyo, comprensión y sobre todo entender el motivo de mi ausencia para este propósito.

Magaly Milagros Lúcumber René

Agradecimiento

Indudablemente a nuestro todo poderoso creador del universo JEHOVA. Por acompañarme en cada paso que doy, por darme la oportunidad de seguir logrando mis sueños al lado de mi familia.

José Luis Concha Gallardo

Agradezco a mi profesor Edwin Arce Álvarez por su gran paciencia y conocimiento; y sobre todo a mis hijos por la espera para cumplir mi meta.

Magaly Milagros Lúcumber René

Índice de contenidos

Pág

Carátula ……..…… i
Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de Tablas v
Resumen vi
Abstract vii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 6
III. METODOLOGÍA 19
3.1. Tipo y diseño de investigación 19
3.2. Variables y operacionalización 19
3.3. Población, criterios de selección, muestra muestreo y unidad de análisis . 20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 21
3.5. Procedimientos: 21
3.6. Método de análisis de datos: 21
3.7. Aspectos éticos: 25
IV. RESULTADOS 26
V. DISCUSIÓN 33
VI. CONCLUSIONES 39
VII. RECOMENDACIONES 41
REFERENCIAS 43
ANEXOS 55

Índice de Tablas

Tabla 1 *Validez del instrumento* 23
Tabla 2 *Fiabilidad del instrumento completo* 24
Tabla 3 *Fiabilidad de la variable calidad de servicio* 25
Tabla 4 *Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario* 26
Tabla 5 *Interpretación de los valores Alfa de Cronbach* 27
Tabla 6 *Resultado descriptivo de la dimensión mejoramiento* 28
Tabla 7 *Resultado descriptivo de la dimensión competencia técnica* 29
Tabla 8 *Resultado descriptivo de la dimensión propósitos* 30
Tabla 9 *Resultado descriptivo de la dimensión evaluación* 31
Tabla 10 *Resultado descriptivo de la dimensión expectativas* 32
Tabla 11 *Resultado descriptivo de la dimensión valor percibido* 33
Tabla 12 *Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario* 34
Tabla 13 *Correlación entre mejoramiento y satisfacción de los usuarios* 35
Tabla 14 *Correlación entre competencia y satisfacción de los usuarios* 36
Tabla 15 *Correlación entre propósitos y satisfacción de los usuarios* 37

Resumen

A propósito la investigación planteó la interrogante acerca de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2021, utilizó el método descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal; aplicándose una encuesta a una población de 100 usuarios. La mencionada encuesta constó de 60 ítems o alternativas, con cinco posibilidades de respuesta, la misma que, previamente, fue validada mediante Juicio de Expertos, estableciéndose, la confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose r: 0,988, la calificación de Excelente. Aplicada la encuesta a una muestra de 100 usuarios del servicio de la Corte Superior de Lima Centro, se sometieron los resultados al coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose una correlación muy baja entre la variable independiente Calidad del servicio y la variable dependiente Satisfacción de los usuarios (Rho= 0.167), aceptándose, por tanto, la hipótesis general y específicas.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción.

Abstract

The research raised the question about the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users of the Superior Court of Justice of Lima - 2021, using the correlational descriptive method, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design; applying a survey to a population of 100 users. The aforementioned survey consisted of 60 items or alternatives, with five response possibilities, the same that, previously, was validated by Expert Judgment, establishing the reliability using the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining r: 0.988, the rating of Excellent. Applying the survey to a sample of 100 users of the service of the Superior Court of Lima Centro, the results were subjected to the Spearman obtaining a very low correlation between the independent variable Quality of service and the dependent variable User satisfaction (Rho= 0.167), accepting, therefore, the general and specific.

Keywords: Quality, service, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A propósito del nivel mundial, existe la tendencia a ofrecer servicios de calidad, en la búsqueda de lograr la satisfacción de los usuarios y dicha tendencia es válida tanto para el sector privado como para el sector público, siendo este último el caso el de la administración de justicia, cuyo soporte administrativo, debe ofrecer los más altos estándares de calidad, a fin de obtener en los usuarios la mayor satisfacción, considerando que se trata de un servicio público que tiene relación con los derechos de las personas.

Con respecto a América Latina se cuestiona a la administración de justicia atribuyéndosele lentitud y sobre todo corrupción, a la vez que se le reconoce como un sistema bloqueado y cuyos intentos de reforma no han dado resultado, Galicia, S. y Mujica A. (2017) reconocen la existencia de brechas de desigualdad en el Perú (p. 450), a pesar que, con razón Marabotto (2003) hace notar el derecho de las personas a obtener justicia (p. 294), lo que hace evidente que los derechos reconocidos por el Estado no son debidamente valorados, situación que no solo tiene que ver con la actuación de los jueces, sino también con la atención que las áreas administrativas están obligadas a ofrecer.

En opinión de Llorente & Cuenca (2015), en Latinoamérica, el acceso a la justicia es un problema pendiente, a lo que se agregan los problemas de desigualdad en diferentes ámbitos administrativos, y operativos, además de un conjunto de necesidades materiales (p. 15), situación en la que también participan los servidores administrativos quienes son los que frecuentemente tienen contacto con el público y los que transmiten la imagen de la institución, contribuyendo a lograr la opinión favorable de los usuarios, según la calidad del servicio que estén en condiciones de ofrecer.

Mientras tanto, a nivel nacional, de acuerdo con el Poder Judicial (2020, p. 4), en el período 2019 – 2020, la gestión deficiente de los procesos ingresados a las diferentes Cortes, se ha ido incrementando en forma progresiva. A ello, se suman diversas deficiencias, relacionadas con aspectos normativos, de valores y actitudes, procedimientos inapropiados o ineficiente incumplimiento de plazos; escasos propósitos cumplidos; baja empatía o escasa tolerancia hacia los usuarios; deficiente respuesta en la atención al usuario; y escasas mejoras en el servicio.

Para empezar, uno de los problemas de la calidad del servicio, está relacionado con la enorme carga procesal que, según cifras aportadas por el Poder Judicial (2020), el año 2019 ingresaron 350 666 expedientes y el año 2020 la cifra disminuyó a 255 541, lo que representa un 27,1% menos de un año a otro; en tanto, en 2019 se resolvieron 353468 expedientes frente a 252 488 en 2020, existiendo una diferencia de 28,6%, además de lo cual, la Corte afronta una serie de deficiencias que dificultan la satisfacción de los litigantes, que generan quejas y reclamos, por diversos motivos, destacando la insuficiencia de personal civil y la escasa capacitación del personal antiguo.

En seguida, a dicha problemática se suma la inadecuada infraestructura, escaso material logístico y equipos de cómputo, así como sistemas informáticos desactualizados. Producto de dicha situación se generan quejas y reclamos de los usuarios relacionados con el Órgano Administrativo, tales como mala calidad de atención al usuario en mesa de partes y trámite documentario; incumplimiento de plazos en responder las solicitudes administrativas; ambientes inadecuados para atención a los usuarios y escasos orientadores.

Para ejemplificar, en la actualidad, existen 57,557 quejas formuladas por usuarios de diferentes distritos judiciales del país que, si bien la mayoría fueron atendidas satisfactoriamente, la cantidad señalada llama la atención sobre problemas existentes al interior del Poder Judicial y que hacen notar un alto índice de insatisfacción.ocma.pj.gob.pe/prensa/Detalle Noticia.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la problemática expuesta se tienen las inadecuadas rotaciones temporales de personal con distinto perfil, generando deficiencias en el trabajo; contrataciones de personal CAS, para una plaza designada y asignación de funciones en otros puestos; inadecuada distribución de ambientes para el desarrollo laboral; sistema y procedimientos de trabajo burocráticos; dificultades en la accesibilidad en los aplicativos virtuales de los usuarios; en las circunstancias actuales de pandemia, para muchos usuarios que tienen limitado acceso a internet, la baja posibilidad de conocer el contenido de los expedientes, a promover demandas o hacer el seguimiento de sus procesos, se vuelve complicado, limitando sus derechos.

Con referencia a lo anterior, la página web del Poder Judicial muestra dificultades para en el uso, entorpeciendo la accesibilidad a la información: si bien es cierto, el MAU (Módulo de Atención al Usuario) de la CSJLI facilita conocer el estado de los expedientes, gran parte de los litigantes no dominan el manejo tecnológico; las citas para la atención presencial también se solicitan de manera virtual, lo que produce el malestar del usuario al no poder acceder fácilmente a estos aplicativos; falta de criterio del personal administrativo para resolver problemas por inadecuada coordinación entre las diversas áreas administrativas.

A modo de ejemplo, Fernández (2016), afirma que el hecho que el servicio público tenga sus propias características, además de su propia dinámica y lógica, limita las posibilidades de aplicación de todo lo desarrollado para el sector privado, aludiendo con ello a que la administración pública sólo presta servicios, a diferencia de las empresas que producen bienes. (p. 35).

En opinión de Espinal (2020) “la empresa de servicios por excelencia es el Estado. Todos aportamos a este Ente y esperamos de él, respuestas satisfactorias a necesidades vitales”. (p. 34), en tanto que, para Contreras, (2014) la calidad es una “filosofía de gestión centrada en las expectativas del cliente”, que involucra la mejora continua de los procesos. (p. 11).

Con referencia a lo anterior, la calidad es percibida por el usuario en la medida que satisface sus expectativas y, tratándose de un servicio, la apreciación de los usuarios de la Corte es de orden subjetivo, lo cual no quiere decir que su apreciación esté desprovista de valor, sino, por el contrario, siendo una valoración personal asociada a la satisfacción de una necesidad, se convierte en un criterio a ser tomado en cuenta por los gestores de la institución.

En este orden de ideas, la investigación propuesta encuentra la justificación teórica desde la perspectiva de los derechos constitucionales, que forman parte de los cimientos del Estado de Derecho, razón por la cual, el servicio de justicia se ubica muy por encima de cualquier otro servicio estatal.

Asimismo, la justificación práctica de esta investigación se encuentra en el logro del derecho a la justicia, teniendo en cuenta que, en el Perú, ésta se encuentra severamente cuestionada y, en las tres últimas décadas, la percepción de la sociedad respecto a su calidad se ha visto más cuestionada aún por graves escándalos de corrupción.

Respecto a la justificación metodológica, el presente trabajo considera a la administración pública el uso adecuado de los conocimientos que impetra la Ciencia Administrativa, más aún, teniendo en cuenta que presta un servicio público, razón por la cual debe procurar satisfacer las demandas de los usuarios; de allí la necesidad de aplicar los conocimientos sobre el servicio público y sus resultados respecto a la satisfacción de las demandas sociales.

Así pues, a las tradicionales deficiencias del Poder Judicial, se han sumado los efectos de las medidas adoptadas que han creado serias restricciones para el acceso al servicio público debido a que no era posible prever la aparición de la pandemia con una situación tan grave.

En consideración a lo anteriormente expuesto, se plantea las preguntas del problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima?

Consecuentemente, se plantean las interrogantes de los problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios?, b) ¿Cómo se relaciona la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios?, c) ¿Cómo se relacionan los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios?

Dentro de este marco, el objetivo general que se plantea es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima. Asimismo, los objetivos específicos, son:

a) determinar la relación entre el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, b) determinar la relación que existe entre la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios de la corte Superior de Justicia de Lima. c) determinar la relación existente entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Por consiguiente, frente a los problemas planteados, se formula como hipótesis general: Existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima; asimismo, se formulan como hipótesis específicas: a) existe relación entre el mejoramiento del Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, b) existe

relación entre la competencia técnica y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima. c) existe relación entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a este punto, a nivel internacional, se han desarrollado los siguientes antecedentes:

De acuerdo con López (2018), en su investigación relativa a la calidad y satisfacción de clientes en un restaurante (p. 6), tipo cualitativa y cuantitativa, encontró como resultado un coeficiente de KMO de 0,917 y un Chi-Cuadrado de 11985,403, siendo ambos de tipo significativo (p. 48); concluyó que la atención inmediata, el trato personalizado y el equipamiento contribuyen a mejorar la calidad, lo que ha sido demostrado por los clientes. (p. 80).

De igual forma, Ros. (2016) al investigar la percepción de la calidad de los servicios, respecto al nivel de satisfacción por parte de personas con discapacidad intelectual, (p. 23),investigación mixta cualitativa y cuantitativa, utilizando el método cuantitativo sobre una población de 141 familiares, encontrando como resultado que la satisfacción del usuario con el servicio tiene una influencia directa y significativa sobre los aspectos tangibles (β=0,673;p=0,000) e intangibles (β=0,877; p=0,000) de la calidad percibida del servicio. (p. 163) concluyendo que la calidad tiene múltiples dimensiones de orden tangible e intangible. (p. 212).

En el mismo sentido, de acuerdo con Tonato (2017) al investigar el nivel de calidad del servicio público en Ecuador; trabajo de tipo mixto y con método descriptivo, postuló analizar la relación entre ciudadanía y la burocracia callejera (p. 5), con una muestra de 384 usuarios, obteniendo como resultado 57,40% de satisfacción, lo que indica que los promedios de percepción de los factores de la dimensión estructural dadas por los usuarios del servicio no son satisfactorios. (p. 78). Concluyendo que existen problemas de orden estructural, comunicación y capacidad en el servicio. (p. 109).

Al respecto, Villacrés (2020) en su tesis sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente, se planteó como objetivo evaluar la relación entre ambas variables en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor (p. 9) Para el efecto utilizó el método cuantitativo no experimental. El estudio tuvo como población 13.340 pacientes. Utilizando el método SERVQUAL obtuvo como resultado, mediante el coeficiente de Cronbach, que la variable de elementos tangibles obtuvo una brecha de -0.75, concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción general.

A continuación, a nivel nacional se encontraron como antecedentes; desde el punto de vista de Chambilla (2017) quien estudió la relación existente entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los administrados de una Municipalidad, (p. 48), investigación descriptiva y cuantitativa, obtuvo como resultado que para el 51.95% la calidad del servicio es moderada (p. 66), concluyendo las dos variables tienen una alta correlación de Spearman de 0,766. (p. 107).

Por su parte Santos (2019) al estudiar la calidad del servicio en su relación con la satisfacción de los usuarios en la Administración de Justicia, investigación cuantitativa, (p. 44), encontró como resultado que para la mayoría de usuarios el servicio es satisfactorio (p. 71), concluyendo que existe correlación alta de Rho Spearman, (0,871) entre las variables de estudio. (p. 103).

En la misma línea de investigación, Valdez. (2018) en su tesis de tipo básica y no experimental, sobre el nivel de satisfacción del usuario en una Corte Superior de Justicia, se propuso establecer el nivel de satisfacción de los usuarios (p. 54), obteniendo como resultado que el 95.7% de los usuarios se encuentra insatisfecho (p. 37), concluyendo que existe insatisfacción por parte de estos. (p. 48).

Asimismo, Arias (2019), al investigar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en clínicas dentales, trabajo de tipo aplicada, planteó como objetivo establecer la relación entre ambas variables (p. 5), utilizando el método cuantitativo y una muestra de 118 clientes de 5 clínicas, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.320, concluyendo que dicha correlación es baja.

Es así como, Chumpitaz (2020) en su investigación de tipo básica, no experimental, cuantitativa, relativa a la calidad de servicio en un hotel de la ciudad de Tacna, con una muestra de 190 clientes, planteó determinar la influencia entre la primera sobre la segunda variable (p. 10), obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,644, deduciendo que la calidad del Servicio influye positivamente sobre la satisfacción del cliente (p. 96).

Mientras tanto, a nivel local se tienen las siguientes tesis; como ejemplo Molina (2019) en su tesis sobre calidad de servicio y percepción de la satisfacción por parte de los clientes en el Condominio Jardines de La Católica (p. 4), investigación básica, descriptiva, no experimental y transversal, planteó como objetivo establecer la relación entre ambas variables (p. 4), verificando en el

resultado la existencia de correlación con un coeficiente de Spearman es de 0,796, es decir que dicha correlación se positiva alta (p. 54).

Por otra parte, Sánchez (2019) en su tesis sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C (p. 1), investigación aplicada, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,564 (p. 33) Concluyendo que existe relación positiva de 0.564 entre ambas variables. (p. 34).

Asimismo, Nejadjavad y Gilanini (2016) en su artículo “The role of service quality in organizations” al referirse a la calidad de los servicios, señalan que estos se definen como una medida de satisfacción de lo que el cliente considera como necesidad y como su expectativa. Concluyendo que la calidad del servicio es aquello que hace diferente el servicio recibido de lo que el cliente expresa como expectativa. (p. 20).

Respecto a la función de la Administración Púbica, se destaca el término “servicio púbico” como el paradigma de la función estatal en favor de los ciudadanos. Sin embargo, algunos autores discrepan del uso de este término, como Brendan (2004), quien distingue entre el significado de un servicio que satisface el interés de todos y aquél que se refiere al interés de tipo económico respecto a todos, los cuales, dice, no corresponden al servicio público, ya que éste es menos preciso, pues, puede tener diferentes significados y, por lo tanto, puede llevar a confusión. El término a veces se refiere al hecho de que un servicio se ofrece al público en general, a veces destaca que a un servicio se le ha asignado un papel específico en el interés público, y a veces se refiere a la propiedad o el estado de la entidad que proporciona el servicio. (p. 2).

Así también el Consorcio Internacional de Asistencia Legal – ILAC (2020) pone de manifiesto la desaceleración de la administración de justicia durante la actual emergencia sanitaria, a lo que se ha agregado el incremento de los litigios como manifestación de la acentuación de las desigualdades sociales debido a las medidas de emergencia, lo que ha motivado la implementación tecnológica de los tribunales. (p. 13).

Hecha la observación anterior, el Poder Judicial peruano, en las últimas décadas, ha sido cuestionada por graves escándalos y porque altos magistrados se han visto envueltos en casos de corrupción.

En líneas generales desde el inicio de la República, las primeras constituciones políticas concedieron el derecho a la ciudadanía a un pequeño sector de la población, estando excluidos las mujeres, los analfabetos, los trabajadores dependientes y los menores de edad. Es decir, para ser ciudadano, se requería poseer riqueza. (Tribunal Constitucional del Perú, 2015, p. 46). Si bien con el tiempo la Constitución ya no hace distinciones como las antes mencionadas, en nuestro país subsisten aún grandes brechas que, eventualmente afectan la administración de justicia.

Se puede decir que ofrecer calidad en el servicio público de administración de justicia, implica, como señala Ruiz (2012), identificar al justiciable como elemento esencial del servicio, hacia el cual deben orientarse todos los esfuerzos en busca de la eficacia y la eficiencia. (p. 2).

Refiriéndose a la administración de justicia, Rodríguez (2005) estima que ésta está dotada de un poder especial vinculado a su capacidad para institucionalizar la vida democrática de un país. (p. 3).

En efecto, el carácter “institucionalizante” de la administración de justicia, implica la actividad sistémica no solo del Estado sino también de la sociedad, encaminada a eliminar las desigualdades, porque éstas son uno de los más importantes factores de la injusticia.

En ese orden de ideas, el Poder Judicial cuenta con la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial – CONAUJ, creada por Resolución Administrativa Nº059-2018-CE-PJ del 7 de febrero de 2018, cuya finalidad es “Mejorar el Servicio de Administración de Justicia para la satisfacción oportuna de los Usuarios del mismo; y, con ello, superar los estándares en la Imagen del Poder Judicial”, la misma que logró que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, aprobara mediante Resolución Administrativa Nº158-2018-CE-PJ del 30 de mayo de 2018, la instalación de Mesas de Partes en los distritos judiciales, a nivel nacional, que cuenten con establecimientos penitenciarios, con el objetivo de brindar atención integral a los internos.

Asimismo, mediante Resolución Administrativa Nº168-2018-CE-PJ del 25 de junio de 2018, consiguió que los “pedidos, solicitudes de copias simples, copias certificadas, desarchivamiento y devolución de expedientes con Mandato Judicial

de Archivo, se presenten directamente a la Mesa de Partes Central o General de cada Corte".

Respecto a la atención en el Poder Judicial, Castro (2020), en su artículo "Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima", señala: "uno de los principales problemas de defensa pública, es caminar por los ambientes de las diversas sedes e instancias del Poder Judicial donde se imparte justicia pues se observan filas interminables, largas esperas y poca información. En estos ambientes, se escuchan frases de los justiciables sobre situaciones típicas de actos corrupción y abuso de poder". (p. 108).

Por su parte*, International Legal Assistance Consortium - ILAC* (2020), refiriéndose a la actual pandemia, hace notar las medidas de excepción adoptadas por los estados y el riesgo que tales disposiciones afecten los derechos de las personas. (p. 15) Como ya experimentamos en nuestro país, el aislamiento social impactó negativamente en los derechos de las personas, muchas de las cuales perdieron sus empleos o estuvieron incapacitados para llevar a cabo actividades informales de subsistencia. En efecto, a las tradicionales dificultades que padecen los justiciables para obtener solución a sus controversias, se sumaron las medidas restrictivas decretadas por el gobierno a partir del año 2020.

Es necesario resaltar que el acceso a la justicia es un problema permanente en el Perú y sus causas y consecuencias son diversas, siendo de índole interna y externa. Una de las razones que se atribuye a los problemas de la justicia es el carácter litigioso de nuestra sociedad, con el que se pretende explicar la alta carga procesal. Sin embargo, dicha explicación resulta discutible, por cuanto es difícil creer que los ciudadanos se embarquen en una aventura judicial que demanda tiempo y dinero solo porque sí.

En cambio, es más plausible la idea respecto a que las desigualdades en el país generan diversos conflictos que terminan en los tribunales.

Según la *Open Society Foundations* (2016*)* el acceso a la justicia, además de ser un elemento central del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, es fundamental al momento de atacar a la pobreza y al hambre. (p. 3) Como puede observarse, a nivel internacional el acceso a la justicia es percibido como un elemento fundamental del desarrollo.

En este mismo orden, Llorente y Cuenca (2015) precisan que “La falta de prestigio y de confianza, por parte de la población, se ha convertido en parte de la definición de la justicia”, expresión que domina el espectro de la opinión pública en el Perú, acentuada por los graves hechos de corrupción descubiertos en los últimos años.

Dentro de este marco, judicializada una causa, además de la evaluación y decisión judicial por parte de los magistrados, influye en ella los trámites y procedimientos administrativos con lo que se asiste a los operadores de justicia en su labor y que, eventualmente, afectan la celeridad de los fallos.

Es decir, que la posibilidad de alcanzar una decisión judicial oportuna y amparada en el Derecho no depende únicamente en la decisión de los jueces, sino también de la parte administrativa, llevada a cabo por los servidores administrativos.

Con referencia a lo anterior Galicia (2017), destaca el índice de pobreza en el Perú, al mismo tiempo que caracteriza a nuestro país como discriminador por diversas razones. (p. 450) Con relación a ello, La Rosa (2020) expone la desarticulación del sistema de justicia que no toma en cuenta la diversidad cultural. (p. 20), generándose con ello mayor injusticia.

En líneas generales, se debe considerar que la gestión pública es una cultura transformadora capaz de satisfacer las necesidades sociales, utilizando racionalmente los recursos públicos.

Por otro lado, la CEPAL (2017), concibe la gestión pública como el gobierno abierto, caracterizado por la alianza para el gobierno abierto, con principios, participación ciudadana y gobierno digital (p. 19-37).

Como es de apreciarse, la calidad de la gestión pública involucra diversos conceptos y acciones que el Estado debe llevar a la práctica, conformando, en realidad, una política y no acciones aisladas.

Con relación a ello, SERVIR, precisa que “En el año 2003, el Banco Interamericano de Desarrollo -BID - publicó el ranking sobre la calidad del servicio civil en América Latina, ubicando al servicio civil peruano en el puesto 17 de 21 países de la región” (p. 13), lo que es complementado por Rozas y Hantke-Domas (2013) quienes señalan que “el Estado debe cautelar, garantizar y proteger el

acceso de los ciudadanos y demás miembros de la sociedad a la prestación de los servicios que aseguran la satisfacción de las necesidades”. (p. 63).

Así pues, Izquierdo, (2021) señala que hasta ahora la evolución de la administración pública ha girado en base a la eficiencia de la gestión, la orientación se ha basado en el ahorro de costos y maximización de resultados, y se ha dejado de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio y por ende la de satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte las escalas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios en función de la calidad de los servicios. (p. 429).

Refiriéndose a la reforma del servicio civil, Lacoviello, M. (2015), sostiene que el Perú ha experimentado avances en sus índices de calidad del servicio civil, siendo los más evidentes los relacionados con la eficiencia y la Consistencia Estructural.(p. 3), aunque tal avance no parece ser evidente para los ciudadanos, puesto que los reclamos ante las propias entidades, los organismos reguladores, INDECOPI, Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial en lo contencioso administrativo y el Tribunal Constitucional, parecen desmentir tal afirmación.

En tal sentido Biesok y Wyród-Wróbel (2011) afirman que la satisfacción incluye no solo los sentimientos asociados. (p. 23) En términos de administración de justicia, lo afirmado por los citados autores supone no solo la percepción por parte de los litigantes de una justicia oportuna, sino la creación de una atmósfera que permita apreciar que ello será realmente así.

Al respecto, para Khan, M. & Fasih, M. (2014) la premisa de la "calidad del servicio" como herramienta para obtener ventaja competitiva y liderar en un sistema impulsado por el mercado ha sido bien reconocida por las instituciones financieras*.”.* (p. 332), es decir, la calidad es una herramienta que ofrece ventaja competitiva, lo cual está siendo reconocido actualmente.

Al comparar estas evidencias, se tiene a nivel local a Matos (2020) en su tesis cuantitativa relativa al nexo entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios de la justicia (p. v), quien concluyó que ambas variables se encuentran correlacionadas (p. 74).

Por su parte, Rojas (2019) al estudiar el gobierno electrónico comparado con la Administración de Justicia en una Corte Superior, investigación no

experimental y correlacional en la que analizó la relación entre ambas variables (p. ix), concluyó que existe relación moderada entre ambas variables. (p. 46).

Con relación a la presente investigación, Munch (2014) reconoce la vinculación entre administración y competitividad de las organizaciones (p. 21) Definitivamente, tal aserto es aplicable no solo a la administración privada, sino también a la administración pública, puesto que en ambos casos las entidades son organizaciones sociales creadas por y para los hombres.

En ese sentido, Caruana, A., *et. al.* (2013) sostiene que “una comprensión más profunda de las interacciones entre los servicios la calidad, la satisfacción y el valor deben ser de gran ayuda para permitir una mayor eficacia de gestión en el sector servicios”. (p. 1339).

Por su parte, Shpetim (2012) resalta la lealtad del cliente como un factor clave de éxito y para lograr grandes cuotas de mercado. (p. 17).

Si bien la lealtad es un factor fundamental como expresión de satisfacción del cliente, tal como señala Shpetim, dicho concepto resulta muy difícil de aplicar a la administración de justicia, puesto que, no es deseable la búsqueda de procesos judiciales, como tampoco es posible la existencia de lealtad ante el Poder Judicial.

En forma paralela, a nivel internacional, se han ubicado las siguientes investigaciones:

En primer lugar, Johnson, E. & Karlay, J. (2018) destacan la empatía, la fiabilidad y la seguridad como factores determinantes de la calidad. (p. 41).

Luego, Ismail, A. et. al. (2013) sostiene que “responsiveness and empathyacted as important determinants of customer satisfaction”, reiterando lo señalado por Johnson, E. & Karlay, J. (2018) respecto a la empatía.

De forma similar, Wang & Shieh, (2006) concluyen que “los 5 atributos del servicio que obtuvieron más atención son: un número suficiente de libros, servicios de préstamo y devolución, atmósfera general de lectura, un sistema de pozos de datos electrónicos, reservas en línea y servicios de préstamos continuos en línea”. (p. 207).

En opinión de Miranda, C. et. al. (2017) la comunicación boca a boca con clientes dispuestos a retornar, permite a los gerentes contar con valiosa información respecto a las expectativas de los clientes.

De manera semejante, Lukman A. et. al. (2021) reconoce que “las respuestas y actitudes de los clientes representan subjetivamente sus deseos y expectativas (p. 972).

En consideración de See, K. et. al. (2016) los estudios y estrategias de marketing deben evaluar variables demográficas y educativas, así como los ingresos. (p. 457).

Por su parte Saglik, E. *et. al*. (2014) hacen notar que los servicios se orientan a aspectos emocionales en lugar de aspectos cognitivos de los clientes, la intensidad de las interacciones humano-humano, y la dificultad para remediar errores. (p. 101).

Además, desde el punto de vista de Tsegaye (2017) un cliente satisfecho comparte su buena experiencia de servicio, mientras que el cliente insatisfecho se queja ante otras personas. (p. 950), lo que alerta sobre el riesgo de la insatisfacción de los clientes por las quejas que genera.

Según Félix (2017) el servicio es intangible, es decir, no se puede ver, sentir, probar o tocar, entendiéndose por esta idea que dicha imposibilidad diferencia al servicio de un bien que se percibe por su materialidad. (p. 2).

Variable independiente X: Calidad de servicio

Sobre la definición conceptual de esta variable se puede decir que las múltiples definiciones existentes indican varios elementos, como la búsqueda constante del mejoramiento, la competencia técnica y la excelencia en la acción, pero todos ellos, relacionados con el cumplimiento de los propósitos empresariales (Alvarado et al., 2016, p.180).

En lo que respecta a la definición operacional; la calidad de servicio en cumplimiento a las exigencias del usuario, se investiga con la aplicación de las técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación. Inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.

Dimensiones de la variable X: Calidad de servicio

1. Dimensión Mejoramiento

Dentro de este marco, para Torres & Vásquez (2017) el mejoramiento implica identificar las diferencias entre el éxito y el no éxito del servicio; de modo que sea

posible lograr la máxima utilidad y confort en cada prestación de servicios y mejorando en forma permanente. (p. 64).

Con respecto a los Indicadores, para Chiavenato, (2007) los Valores consisten en actitudes mentales respecto a lo que se considera relevante para orientar las prácticas de una organización. (p. 351), en tanto que las normas se refieren a disposiciones respecto a los procedimientos y su relación con los cursos de acción. (p. 145) y de acuerdo a Hernández et al. (2011), la actitud es definida como una motivación social de las personas que inducen o predisponen su accionar hacia determinados objetivos (p. 73); mientras que para Robbins, & Judge, (2009), las costumbres tienen su origen en la manera cómo se han venido haciendo las cosas en el pasado y el tipo de resultados obtenidos. (p. 558).

2. Dimensión Competencia técnica

Según la Universidad de Sevilla, (2016) las competencias técnicas se refieren a las capacidades que permiten la obtención de resultados y resolver problemas técnicos

A continuación, sobre los indicadores de esta dimensión, desde el punto de vista de Chiavenato (2007), los procedimientos son modos de ejecutar o llevar a efecto los programas, es decir, “son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas” (p. 145), mientras que los plazos se refieren al período que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no pudiendo exceder de 30 días hábiles. (Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 39).

3. Dimensión Propósitos

Según Deloitte, (2018), el propósito de las organizaciones expresa la forma en que éstas se definen por lo que debe ser entendible y perdurable y estar vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (p. 3).

Indicadores:

Así pues, para Liquidano (2012), la empatía, es introducirse en el sentimiento del otro, es una cualidad, poseída raramente por algunas personas, de sentir dentro de sí mismas lo que sienten aquellos con los que se encuentran en comunicación, es decir, consiste en ponerse en el lugar de las personas. (p. 244), en tanto, según Cantú (2011) la tolerancia viene a ser el “Nivel de aceptación de

los conflictos que existen en las relaciones entre compañeros, grupos de trabajo y la administración, así como la disposición a ser honesto y abierto ante las diferencias" (p. 53).

Por su parte la igualdad, desde el punto de vista del Instituto Nacional de Mujeres (2007) "El principio de que todos los seres humanos son iguales, es el fundamento ético y político de una sociedad democrática. Puede explicarse desde dos enfoques: como igualdad de ciudadanía democrática o como igualdad de condición o de expectativas de vida", (p. 78); en tanto, el tiempo de atención, se refiere al hecho que "quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible" (Decreto Supremo Nº 006-2017-JUS Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicada el 20 de marzo de 2017).

Variable dependiente Y: Satisfacción de los usuarios

Con relación a la definición conceptual, se puede definir como el resultado de una evaluación hecha por el usuario sobre las expectativas que tenía, la misma que es contrastada con el beneficio percibido del producto o servicio" (López et. al., 2018, p. 32).

En cuanto a la definición operacional, la satisfacción del usuario en cumplimiento de las exigencias y necesidades del usuario, se investiga con la aplicación de las técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación. inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.

Dimensiones de la variable Y: Satisfacción de los usuarios

1. Dimensión Evaluación

De acuerdo con Melara, (2020) la evaluación es la calificación que hace el consumidor sobre el grado en que el servicio satisface sus propios fines.

Por lo que se refiere a los indicadores y de acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Judicial, la solución de quejas, "es de competencia exclusiva de la Oficina de Control de la Magistratura y del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (Decreto Supremo Nº 017-93-JUS, Artículo 19), mientras que las Necesidades e intereses de los usuarios, se refieren al hecho que "Las entidades están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del

interés general de la nación, asegurando que su actividad se realice con arreglo a determinados principios". (Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Artículo II).

2. Dimensión Expectativas

Por su parte, López *et. al.,* (2018) considera que son producto de un proceso mental basado en un conjunto de informaciones que lleva a una idea de lo que se espera lograr de un bien o servicio. (p. 18).

En lo que respecta a sus indicadores, de acuerdo con Marín (2017) la mejora en el servicio, está relacionada con cambios continuos en los productos y servicio haciéndolos de calidad significa el elemento clave del éxito de las empresas. (p. 10), en tanto que la Calidad del servicio, en opinión de Mora (2011) es la "variable multidimensional por parte del consumidor, donde cada dimensión abarca a su vez una serie de aspectos" (p, 151), así como, de acuerdo con Szlaifsztein (2015), los procedimientos simples se refieren a las exigencias administrativas con requisitos mínimos, con simplificación de actividades, reducción de interfaces y optimización de recursos, a fin de dotar a los procedimientos de celeridad y eficacia. (p. 9).

Asimismo, la Caja Costarricense de Seguro Social (2018) considera que la atención oportuna, se refiere al "punto de equilibrio entre la oferta y la demanda" (p. 4), finalmente, se define Tarifa, como "el precio, o cuota, que debe pagar un consumidor o usuario que desea utilizar un servicio, ya sea público o privado, o adquirir un determinado producto".
https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html.

3. Dimensión Valor percibido

Según Gallegos, (2016) lo define así: "la evaluación global por parte del mismo (el cliente), de la utilidad y desempeño de un producto, con relación a la competencia y basada en las percepciones de lo que se recibe y de lo que se da a cambio". (p. 97).

De la misma forma, al definir sus indicadores, en opinión de Piscoya (2019), la confianza en el servicio es el "factor primordial que interviene de manera directa en la conducta del consumidor y en las relaciones de éste con la empresa" (p. 14), mientras que servicio recomendado, de acuerdo con Dos-Santos (2016) es aquel que por su alto nivel de satisfacción que produce es transmitido por un usuario o

grupo de usuarios a potenciales nuevos usuarios (p. 84), así como para García (2012) innovación es el “proceso de transformar ideas en valor para la organización y los consumidores, el cual se inicia con la generación de ideas, pasando por un tamizaje de viabilidad, hasta la implementación de un nuevo, o significativamente mejorado: producto o servicio” (p. 5).

Por otra parte, según Chiavenato, (2007) servicio satisfactorio se refiere específicamente a la atención que se presta a las necesidades humanas. (p. 97), finalmente, de acuerdo con Estay, C. & Marchant, L. (2005) el personal eficiente, es aquel que “se ajuste lo más rigurosamente al perfil de competencias requerido para determinado cargo, siendo capaz de prestar un servicio público de calidad”. (p. 97).

III. METODOLOGÍA

Vinculado a este concepto, según Baena (2018), éste otorga un sentido de orden, siendo al mismo tiempo un proceso que deriva en la construcción de leyes, teorías y modelos. (p. 52).

Así pues, la investigación es descriptiva correlacional y, según Hernández, A. (2018), es aquella que describe características propias de la muestra, elegida o no al azar. (p. 88).

Por su parte, Bernardo, C. *et. al.* (2019), señalan que los estudios correlacionales buscan establecer relaciones entre variables y estudiar su comportamiento (p. 26).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández-Sampieri*et. al* (2014) refiriéndose al enfoque cuantitativo, precisa que el diseño se usa para obtener certeza respecto a las hipótesis formuladas o para aportar evidencias cuando no se han formulado hipótesis. (p. 128).

Tipo de investigación: aplicada

Según Tamayo (2003) la investigación aplicada constituye una confrontación entre la teoría con la realidad". (p. 43).

En este sentido, el diseño es no experimental y transversal de, acuerdo con Hernández, R, & Mendoza, Ch. (2018), "los diseños no experimentales se implementan sin manipular variables, los fenómenos o variables ya ocurrieron". (p. 149).En cuanto al método transversal el autor indica que el instrumento se aplicó una sola vez y por única vez.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente X: Calidad de servicio

Con respecto a la Definición Conceptual, cabe indicar que Las múltiples definiciones existentes indican varios elementos, como la búsqueda constante del mejoramiento, la competencia técnica y la excelencia en la acción, pero todos ellos, relacionados con el cumplimiento de los propósitos empresariales (Alvarado et al., 2016: p.180).

En lo relacionado a la definición operacional, la calidad de servicio en cumplimiento a las exigencias del usuario, se investiga con la aplicación de las

técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.

Variable dependiente Y: Satisfacción de los usuarios

Concerniente a la Definición conceptual de esta variable, se puede decir que es el resultado de una evaluación hecha por el usuario sobre las expectativas que tenía, la misma que es contrastada con el beneficio percibido del producto o servicio" (López et. al., 2018, p. 32).

De igual forma, la definición operacional de la Satisfacción del usuario apunta al cumplimiento de las exigencias y necesidades del usuario, se investiga con la aplicación de las técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación. Inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.

3.3. Población, criterios de selección, muestra muestreo y unidad de análisis

Se considera para esta investigación, una población conformada por 100 usuarios litigantes de los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el período 2021.

En cuanto a la Muestra, el tamaño de la misma es censal y se encuentra compuesta por los 100 usuarios, litigantes de juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el período 2021.

Para este fin se ha incluido a los usuarios encuestados en el periodo de aplicación del cuestionario, excluyéndose a usuarios de la tercera edad, litigantes de las especialidades de materia civil, penal, comercial, contencioso y familia.

En relación a la evidencia se encuentra en el registro central de trámite documentario y el CDG, realizado en la primera y segunda semana de setiembre del 2021.

En paralelo para la unidad de análisis se tomó en cuenta a los litigantes de la Corte Superior de Lima, y los juzgados laborales durante el periodo 2021. La aplicación de la encuesta se realizó en el mes de Setiembre del 2021.

Asimismo, se evidencia en el registro de la mesa de partes de los juzgados laborales de Lima.

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

Como complemento en el proceso de investigación, se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta tipo Lickert de 60 aseveraciones con cinco alternativas. (Anexo 1), cada una de las cuales se ha elaborado de acuerdo a las dimensiones de ambas variables y sus correspondientes indicadores.

3.5. Procedimientos

Como primer paso, la versión inicial de la encuesta fue sometida a Juicio de tres docentes de la Universidad, quienes actuaron como expertos para validar el instrumento. Asimismo, se seleccionó una muestra piloto a la que se aplicó el instrumento, con la finalidad de establecer su confiabilidad, aplicándose para el efecto el coeficiente Alfa de Cronbach. Seguidamente, se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada.

Seguidamente la aplicación de la encuesta se realizó mediante el Google Drive. La información teórica se recolectó mediante el fichaje de la bibliografía especializada, así como la consulta de páginas web.

Por último, los resultados de la encuesta fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS, para obtener el coeficiente de correlación de Spearman.

3.6. Método de análisis de datos

Para obtener los resultados de la investigación, se construyó una escala Likert, compuesta de 60 ítems, Para el efecto, se definieron las variables en forma conceptual y operacional, identificándose y definiéndose cada una de sus dimensiones, así como se determinaron los indicadores de cada una de las dimensiones. Para cada uno de los indicadores se desarrolló una cantidad de ítems para ser contestados por los usuarios de la muestra, considerándose para el efecto cinco alternativas de respuesta: “En total desacuerdo”; “En desacuerdo”; “No sabe / No opina”; “De acuerdo”; “Totalmente de acuerdo”.

Posteriormente, la encuesta fue puesta a consideración de tres jueces expertos a fin de establecer su validez.

Con relación al análisis de la estadística descriptiva de acuerdo con Córdova (2005) “Se denomina estadística descriptiva, al conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas, gráficas, y el análisis mediante algunos cálculos” (p. 1); por su parte, Calderón, J. & Alzamora, L. (2011) sostienen que la fase descriptiva “tiene por

objeto sintetizar la información mediante la elaboración de tablas de frecuencias, representaciones gráficas y el cálculo de medidas estadísticas (o estadísticos)”(p. 38).

Siguiendo con el proceso de investigación, la encuesta validada fue aplicada en forma virtual, haciendo uso del Google Drive, a una muestra piloto de 10 usuarios a fin de determinar la confiabilidad del instrumento, utilizando para el efecto el software SPSS versión 26, obteniéndose el coeficiente Alfa de Cronbach, con el cual se determinó que la encuesta se caracteriza por su confiabilidad.

A continuación, establecida la confiabilidad del instrumento, se procedió a aplicarlo, también de forma virtual, a la muestra. El Google Drive arrojó los resultados estadísticos descriptivos. La data obtenida permitió construir la base de datos por variables y por dimensiones, luego de lo cual la información fue ingresada al paquete SPSS V. 26, a fin de obtener el coeficiente de correlación de Spearman.

Según Casas-Sánchez (1996) “el objetivo básico de la inferencia estadística es hacer inferencias o sacar conclusiones sobre la población a partir de la información contenida en una muestra aleatoria de la población” (p. 84). Las mismas que se desarrollaron con contrates a las hipótesis general y específica.

Para terminar, el tratamiento estadístico inferencial con el SPSS, supuso asignar los siguientes valores a las cinco alternativas de respuesta: “1. En total desacuerdo”; “2, En desacuerdo”; “3. No sabe / No opina”; “4. De acuerdo”; “5. Totalmente de acuerdo”. El procesamiento de datos permitió obtener la correlación de variables de estudio, y entre las dimensiones de éstas, lográndose las respectivas tablas y las pruebas de hipótesis.

Validez

Para tal efecto, la encuesta previamente fue sometida a Juicio de Expertos para su validación (Anexo 2).

De acuerdo con Hernández, et al. (2018) la validez de un instrumento se refiere al grado en que éste mide la variable que realmente pretende medir. (p. 201)

Previamente a la obtención de la validez del instrumento, fue necesario definir conceptual y operacionalmente cada una de las variables. Una vez obtenidas ambas definiciones, fue posible identificar sus principales componentes, es decir, sus dimensiones, cada una de las cuales fue analizada para determinar los indicadores que las conforman.

Sobre esta base, dicha labor de análisis permitió elaborar los ítems que harían posible lograr las respuestas a las preguntas de los problemas de investigación.

Siendo necesario que el procedimiento anterior fuera confirmado para la aplicación del instrumento, este fue sometido al criterio de los siguientes docentes de la Universidad, quienes actuaron como jueces expertos:

Tabla 1

Validez del instrumento

Experto	**Especialidad Investigadora**	**Aplicable**
Dra. Edith Rosales Domínguez	25703679	Si
Dra. Teresa Narváez Araníbar	10122038	Si
Dr. Edwin Arce Álvarez	23833025	Si

Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad, se estableció utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Como se ha descrito, en este estudio se aborda la relación entre las variables calidad del servicio, cuyas dimensiones son mejoramiento, competencia técnica y propósitos y satisfacción del usuario, que tiene como dimensiones evaluación, expectativas y valor percibido para cuyo efecto se ha aplicado una encuesta de 60 ítems, con 30 ítems por cada variable.

De igual manera, el coeficiente Alfa de Cronbach permite establecer la consistencia interna de los ítems de la encuesta. En el presente caso se ha aplicado utilizando el software estadístico SPSS versión 26, habiéndose obtenido el coeficiente de 0,988 (excelente) para todo el instrumento, lo que demuestra que éste es confiable.

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento completo

Alfa de Cronbach	**N de elementos**	**N de casos**

0,988	60	10

Fuente: Base de datos

Confiabilidad de las variables

En lo que respecta a la variable calidad del servicio, ésta obtuvo el coeficiente de 0,978 (excelente).

Tabla 3

Fiabilidad de la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos	N de casos
0,978	30	10

Fuente: Base de datos

Como se aprecia en la muestra la variable calidad de servicio obtuvo el coeficiente 0,978 (excelente), lo cual quiere decir que los ítems de la escala, con relación a la variable Calidad del servicio, fueron construidos de manera adecuada y que su aplicación futura permitirá obtener resultados similares.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos	N de casos
0,983	30	10

Fuente: Base de datos

Así mismo la variable satisfacción del usuario obtuvo el coeficiente 0,983 (excelente), lo cual quiere decir que los ítems de la escala, respecto a la variable Satisfacción del usuario, fueron construidos de manera adecuada y que su aplicación futura permitirá obtener resultados similares.

Cabe señalar que la escala que ha sido utilizada para asignarle una denominación ante el valor obtenido, es la que sugiere George & Mallery (2003, pág. 231):

Tabla 5

Interpretación de los valores Alfa de Cronbach

Coeficiente	Valor	Denominación
Mayor a	0.9	Excelente
Mayor a	0.8	Bueno
Mayor a	0.7	Aceptable
Mayor a	0.6	Cuestionable
Mayor a	0.5	Pobre
Menor a	0.5	Inaceptable

Nota: Interpretación del Alfa de Cronbach

3.7. Aspectos éticos:

En cuanto a este punto se ha tomado en cuenta el respeto a la autoría de los diversos textos citados, los mismos que se incluyen en las referencias. De esa manera se mantiene a salvo los derechos de autor de las obras consultadas, citándose cada una de ellas conforme a la técnica APA. En consecuencia, la presente investigación no contiene plagio ni auto plagio.

Asimismo, en la aplicación de la encuesta se ha tenido el cuidado de mantener el anonimato de los encuestados, no solicitándoles información alguna relativa a su persona o al caso que siguen en la entidad estudiada.

IV. RESULTADOS

Como seguimiento de esta actividad, en la presentación de resultados de correlación entre variables se obtiene el siguiente análisis:

Análisis de asociación

En efecto, describe la relación que pudiera haber entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Por su parte, las variables en estudio en esta investigación, han sido medidas aplicando una encuesta escrita, con 60 preguntas, de las cuales 30 corresponden a calidad del servicio y 30 preguntas a satisfacción del usuario.

Resultados descriptivos

Variable independiente: Calidad del servicio

Tabla 6

Resultado descriptivo de la Dimensión Mejoramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	21	21,0	21,0	21,0
	En desacuerdo	37	27,0	27,0	48,0
	No sabe / No opina	13	13,0	13,0	61,0
	De acuerdo	20	20,0	20,0	81,0
	Totalmente de acuerdo	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	0	0	

Fuente: propia

Dentro de este marco, la opinión de los usuarios respecto al esfuerzo de la entidad estudiada, permite percibir mayoritariamente el desacuerdo (27%) y total desacuerdo (21%), respecto al desarrollo de valores que guíen las acciones administrativas; el establecimiento y apego a las normas en las acciones orientadas al servicio; la no erradicación de la costumbre como práctica de trabajo, dejando de lado la implementación de técnicas modernas de administración; así como la promoción y desarrollo de aptitudes en los servidores, que eleven la competitividad laboral en beneficio de los usuarios.

Tabla 7

Resultado descriptivo de la Dimensión Competencia técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	14	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	29	29,0	29,0	43,0
	No sabe / No opina	9	9,0	9,0	52,0
	De acuerdo	30	30,0	30,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: propia

Con relación a la dimensión competencia técnica que caracteriza tanto a la entidad como a los recursos humanos, el 30% está de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo, respecto a que los procedimientos y la forma de hacer las cosas definen y establecen las secuencias de trabajo; y a que los plazos establecidos para resolver los expedientes son razonables. Sin embargo, existe un importante sector de encuestados que manifiestan su desacuerdo (29%) y total desacuerdo (14%) con dicha opinión.

Tabla 8

Resultado descriptivo de la Dimensión Propósitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	14	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	34	34,0	34,0	48,0
	No sabe / No opina	8	8,0	8,0	56,0
	De acuerdo	28	28,0	28,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: propia

Respecto a los propósitos, existe un 34% de desacuerdo y un 14% de total desacuerdo con relación al nivel de empatía que expresan los servidores administrativos y judiciales frente a los usuarios, lo que estaría afectando el nivel

de comunicación; a la igualdad con que son tratados los usuarios, lo que estaría revelando un trato discriminatorio entre unos y otros justiciables.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Tabla 9

Resultado descriptivo de la Dimensión Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	14	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	51	51,0	51,0	65,0
	No sabe / No opina	8	8,0	8,0	73,0
	De acuerdo	19	19,0	19,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: propia

De acuerdo al resultado de la dimensión evaluación, arroja un 51% en desacuerdo y un 14% en total desacuerdo, respecto a la solución de quejas, considerando las

posibilidades de si son atendidas, si son atendidas en un plazo razonable o si su atención satisface el derecho de los justiciables dentro del marco legal; con relación a las necesidades e intereses de los usuarios en tanto satisfacen o no sus expectativas respecto a lograr una solución justa a sus conflictos.

Tabla 10

Resultado descriptivo de la Dimensión Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	11	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	32	32,0	32,0	43,0
	No sabe / No opina	8	8,0	8,0	51,0
	De acuerdo	33	33,0	33,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Al comparar las evidencias de la presente Tabla se aprecia que para un 49% (33% de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo) sí se produciría mejora en el servicio, lo que implica procesos, actividades y tareas propias de la entidad; así como se ofrecería calidad del servicio, por lo menos en las condiciones mínimas; lo que estaría relacionado con los procedimientos simples, una atención oportuna y tarifas apropiadas. No obstante, es preciso mencionar que existe opinión contraria de un importante porcentaje de encuestados (32% en desacuerdo y 11% en total desacuerdo).

Tabla 11

Resultado descriptivo de la Dimensión Valor percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	23	23,0	23,0	23,0
	En desacuerdo	58	58,0	58,0	81,0
	No sabe / No opina	5	5,0	5,0	51,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Propia

En este orden, un importante sector de encuestados manifiesta opinión desfavorable, 58% en desacuerdo y 23% en total desacuerdo, respecto a la confianza en el servicio; a la posibilidad de recomendar o no el servicio: a la innovación para el mejoramiento; afectando la percepción de satisfacción del servicio y de la eficiencia del personal.

Prueba de hipótesis

Así pues, la hipótesis general y las hipótesis especificas se validaron utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, utilizada para variables de medida de escala ordinal, en donde los casos analizados de la muestra se ordenan en forma jerarquizada.

Correlación entre las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario

Hipótesis General

Existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Tabla 12

Correlación entre Calidad del servicio y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,167
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,96 (bilateral).
Fuente: propia

Como primer punto, en la Tabla 12 se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman para determinar la relación de entre la variable independiente calidad del servicio y la variable dependiente satisfacción del usuario, identificándose el índice de 0,167, cuya significancia bilateral es p<0,001, concluyéndose la existencia de una correlación muy baja, a nivel inaceptable, entre las dos variables y se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el mejoramiento del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la entidad estudiada.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión mejoramiento del Servicio y la variable Satisfacción de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima

Rho de Spearman	Mejoramiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,076**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100

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

Sobre el resultado, para la comprobación de la hipótesis específica 1, se determinó la correlación de la dimensión Mejoramiento, con la variable dependiente, concluyendo que la correlación es positiva y muy baja, (Rho=0,076), con un nivel de significación de 0,451 Se concluye que al existir correlación muy baja se acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Existe Relación entre la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión competencia técnica y la variable Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima

			Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Competencia técnica	Coeficiente de correlación	1,000	0,171
		Sig. (bilateral)	.	0,089
		N	100	100

Fuente: propia

Del mismo modo, para la comprobación de la hipótesis específica 2, se determinó la correlación de la dimensión Competencia técnica con la variable Satisfacción del usuario, concluyendo que hay una correlación muy baja, (Rho=0,171) en un nivel de significación de 0,089 Se concluye que al existir correlación muy bajase acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Propósitos del servicio y la variable satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima

			Satisfacción del usuario
Propósitos	Coeficiente de correlación	1,000	0,138
	Sig. (bilateral)	.	0,171
	N	100	100

Fuente: propia

Por último, para la comprobación de la hipótesis específica 3, se determinó la correlación de la dimensión Propósitos, con la variable dependiente Satisfacción del usuario, concluyendo que hay una correlación muy baja, (Rho=0,138) con un nivel de significación de 0,171. Se concluye que, al existir correlación muy baja, se acepta la hipótesis específica 3.

V. DISCUSIÓN

Dentro de este marco, se muestra que La atención de los usuarios en el sector público tiene como elemento fundamental a la administración y, ésta, es la que tiene contacto directo con los usuarios gracias a lo cual estos evalúan la calidad del servicio y muestran su satisfacción o insatisfacción.

En el caso de estudio referido a la Corte Superior de Justicia de Lima Centro, se aprecia un conjunto de deficiencias de diversa clase, como la infraestructura, los equipos, la capacitación del personal, los procedimientos, las normas y la actitud y comportamiento de los trabajadores con el público.

En líneas generales, el desarrollo de la investigación ha dado como resultado el cumplimiento de los objetivos y la prueba de las hipótesis, contrastándolos con la realidad y demostrando ser confiables en comparación con otras investigaciones y con la teoría.

Discusión por Objetivos:

Inicialmente, en este estudio se plantea como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Centro; asimismo, se plantea como el primer objetivo específico determinar la relación entre el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios; como segundo objetivo determinar la relación que existe entre la competencia en el servicio y la satisfacción de los usuarios y como tercer objetivo determinar la relación existente entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios, considerando que se han identificado diversas deficiencias administrativas que afectan la infraestructura, los procedimientos, la aplicación de las normas, el equipamiento y el comportamiento de los trabajadores respecto a los valores y el trato al público.

En ese sentido se encuentra una correlación de Spearman de R= 0.167, que es muy baja, resultado que coincide con la problemática expuesta sobre las deficiencias administrativas encontradas en la Corte.

Respecto a lo resultados relacionados con las investigaciones de otros autores, se tiene que existen diferencias con algunos de ellos, quienes obtienen resultados similares. A nivel internacional se tienen los estudios de López (2018), quien encuentra un coeficiente de KMO de 0,917 y un Chi-Cuadrado de 11985,403, concluyendo que la atención inmediata, el trato personalizado y el equipamiento

contribuyen a mejorar la calidad, lo que ha sido demostrado por los clientes. Si bien es cierto el resultado de nuestra investigación es de un RHO (0.167), los usuarios encuestados también concuerdan con lo indicado por estos autores respecto a que la atención inmediata, el trato personalizado y el equipamiento contribuyen a mejorar la calidad.

En ese mismo contexto Ros. (2016), quien muestra que la satisfacción del usuario con el servicio tiene una influencia directa y significativa sobre los aspectos tangibles (β=0,673; p=0,000) e intangibles (β=0,877; p=muestran altos niveles de correlación 0,000) de la calidad percibida del servicio, siendo su conclusión que la calidad tiene múltiples dimensiones de orden tangible e intangible; de Villacrés (2020) quien obtuvo como resultado, mediante el coeficiente de Cronbach, que la variable de elementos tangibles obtuvo una brecha de -0.75, concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción general.

Como es de verse, las investigaciones señaladas muestran alta correlación entre las variables, a diferencia de la presente investigación, y esta contradicción puede relacionarse por tratarse de investigaciones en entidades particulares en el caso de Ros (2016) y Villacrés (2020) y la nuestra del sector público, donde la satisfacción del usuario puede medirse de manera subjetiva.

Vinculado a esto, a nivel nacional, Chambilla (2017) encuentra una alta correlación de Spearman de 0,766 entre las variables; en forma similar Santos (2019) encuentra una correlación alta de Rho Spearman, (0,871) entre las variables de estudio en una Corte Superior de Justicia; igualmente Chumpitaz (2020) obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,644, concluyendo que la calidad del Servicio influye positivamente sobre la satisfacción del cliente; asimismo, Sánchez (2019) que reporta un coeficiente de correlación de Spearman de 0,564, concluyendo que existe relación positiva de 0.564 entre ambas variables; a diferencia del resultado obtenido en esta investigación, con una correlación muy baja entre variables.

Comparando las evidencias de estos autores con nuestro resultado, podemos exponer que la baja correlación obtenida se debe a que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima perciben baja empatía o escasa tolerancia por parte de los servidores lo que influye directamente en la insatisfacción por el servicio recibido.

A diferencia de los estudios anteriores en que se informa de una alta correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, Tonato (2017), encuentra un 57,40% de satisfacción, lo que indica, según la autora, que los promedios de percepción de los factores de la dimensión estructural dadas por los usuarios del servicio no son satisfactorios; Valdez. (2018) en su investigación en una Corte Superior de Justicia, obtiene como resultado que el 95.7% de los usuarios se encuentra insatisfecho; Arias (2019), al investigar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en clínicas dentales, obtiene el coeficiente de correlación de Spearman de 0.320, concluyendo que dicha correlación es baja y guarda cierto grado de similitud con nuestro resultado de investigación.

Quiere decir que el nivel de correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario varía de una organización a otra y depende de las condiciones de cada una de ellas. En el caso de la presente investigación, se han expuesto condiciones desfavorables que son una debilidad y que afectan la calidad del servicio, por lo que los resultados coinciden con lo hallado por Tonato. (2017), Valdez. (2018) y Arias (2019).

Se aprecia que el primer objetivo específico que pretende establecer la relación entre el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, indaga sobre los mecanismos empleados por la entidad estudiada para implementar cambios de diversa índole, incluida la tecnología para lograr mayores niveles de satisfacción. Siguiendo la tendencia de las investigaciones ya mencionadas, la hipótesis planteada respecto al primer objetivo queda confirmada por el resultado obtenido, ya que el Rho de Spearman alcanza solo 0, 076, siendo más bajo que todas las investigaciones presentadas en los antecedentes.

Luego, la Tabla 6 muestra que en el caso de la dimensión Mejoramiento, los usuarios manifiestan su desacuerdo respecto a la presencia de valores en las acciones administrativas, como también respecto a la aplicación de normas, en cambio reconocen que la acción administrativa se hace por costumbre sin aplicar nuevas técnicas de administración, opinando también que no se desarrollan las actitudes de los trabajadores para elevar la competencia laboral.

Con relación al segundo objetivo específico, éste consiste en precisar la relación entre la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios

de la entidad estudiada, cuya intención es identificar en qué medida la Corte Superior de Lima Centro está en capacidad de ofrecer un servicio que satisfaga plenamente a los usuarios, encontrándose una correlación positiva muy baja, (Rho=0,171), lo que quiere decir que la entidad carece de las competencias necesarias para el servicio, causando insatisfacción entre los justiciables, de igual forma a lo manifestado por Arias (2019).

Entonces, la Tabla 7 Competencia técnica, muestra el acuerdo de los usuarios con relación a los procedimientos y a la manera de realizar el trabajo, como también respecto a los plazos para resolver.

Asimismo, el tercer objetivo consiste en establecer la relación existente entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima. Se encontró que hay una correlación muy baja, (Rho=0,138) existente entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios, coincidiendo con Valdez (2018) quien obtuvo un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios de la Corte de Ica.

Cosa parecida sucede en la Tabla 8 Propósitos, que muestra el desacuerdo de los usuarios respecto a la empatía por parte de los trabajadores con el público, lo que afecta la comunicación, pero, asimismo, los usuarios no están de acuerdo con el trato que reciben ni con la discriminación.

Discusión de hipótesis

Considerando la hipótesis general que plantea la existencia de relación entre la variable calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, se confirma, aunque dicha relación es muy baja, lo que se explica porque los usuarios manifiestan desacuerdo con dos de las tres dimensiones de la variable calidad del servicio (mejoramiento y propósitos), mientras que con relación a la variable satisfacción del usuario, manifiestan desacuerdo con la dimensión Evaluación, en la que se incluyen la atención de quejas en un plazo razonable y de acuerdo a las normas; con la dimensión Valor percibido, lo que resta confianza en el servicio y, por lo tanto, la posibilidad de recomendarlo, considerando asimismo la innovación como factor para el mejoramiento y la eficiencia del personal.

Discusión por metodología

Siendo la presente investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental, transversal y correlacional, coincide con las investigaciones

realizadas por Valdez. (2018: p.54) quien utilizó el método cuantitativo en su investigación no experimental, encontrando como resultado que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Ica se encuentran insatisfechos con la atención recibida; asimismo, Arias (2019: p.5) en su investigación aplicada, correlacional, no experimental, también halla una correlación baja entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los clientes. Lo que se asemeja con el resultado obtenido por la presente investigación, que muestra de igual forma, una correlación baja entre ambas variables.

Discusión por Teoría

En general, la literatura consultada coincide en la necesidad de buscar la plena satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio y este aserto es mucho más importante tratándose de los servicios públicos, especialmente cuando se trata de la administración de justicia por su vinculación con los derechos fundamentales. En ese sentido, cobra relevancia lo afirmado por Caruana, A., *et. al.* (2013: p.1339) respecto a “las interacciones entre los servicios, la calidad y la satisfacción”, así como la determinación que la administración incide en la competitividad, como afirma Munch (2014: p.21), siendo destacable lo afirmado por Johnson, E. & Karlay, J. (2018: p.41) respecto a la fiabilidad y la seguridad como factores determinantes de la calidad, ya que los justiciables necesitan tener certeza con relación a que sus peticiones sean resueltas conforme a ley.

Con relación a lo anteriormente expuesto, se puede identificar que los usuarios de la entidad estudiada perciben que ésta no realiza los esfuerzos necesarios para producir mejoras relativas a los recursos humanos promoviendo los valores y el desarrollo de aptitudes, así como en la administración propiamente dicha, existiendo disconformidad con relación a la práctica de valores por parte del personal, pero también con la regulación y cumplimiento normativo, la mejora en la forma de llevar a cabo los procedimientos, orientando las acciones a elevar la competitividad institucional.

Asimismo, se aprecia acuerdo respecto a la competencia técnica en un sector de los usuarios con relación a los procedimientos establecidos para resolver los expedientes y las formas adoptadas para tal fin, existiendo la misma opinión con relación a los plazos, aunque otro sector, ligeramente menor, emite opinión discordante.

Hay que mencionar además que los usuarios manifiestan que no perciben un adecuado nivel de empatía por parte del personal de la Corte, reflejándose ello en las posibilidades de comunicación.

De igual manera, los usuarios manifiestan su insatisfacción con relación a la solución de las quejas, lo que revela que las necesidades e intereses de los justiciables no son plenamente satisfechas.

En cambio, los usuarios aprecian mejoras en el servicio relativas a los procesos de trabajo y la calidad del servicio con relación a la atención oportuna, a lo que estarían contribuyendo los procedimientos simples.

Sin embargo, en general, la opinión de los encuestados se inclina por manifestar desconfianza en el servicio, lo que afecta la posibilidad de recomendarlo, todo ello relacionado con problemas en la innovación para el mejoramiento.

Respecto a las hipótesis, la hipótesis general alcanza el índice de 0,167, cuya significancia bilateral es $p<0,001$, alcanzando una correlación muy baja.

Se determinó la correlación del Mejoramiento con la Satisfacción del usuario, con una correlación muy baja, (Rho=0,076), aceptándose la hipótesis específica 1.

Se determinó la correlación de la dimensión Competencia técnica con la Satisfacción del usuario, con una correlación muy baja, (Rho=0,171), aceptándose la hipótesis específica 2.

Se determinó la correlación de la dimensión Propósitos con la Satisfacción del usuario, concluyendo una correlación muy baja, (Rho=0,138), aceptándose la hipótesis específica 3.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, el mismo que, sin embargo, se ha evidenciado en un bajo nivel, ya que se ha encontrado que existe una correlación muy baja con un Rho=0,167, entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, aceptándose la hipótesis general.

Este resultado se contrastó con los obtenidos de las tesis mencionadas en el marco teórico, por objetivos, por hipótesis, analizando las teorías, revelando que el nivel de correlación entre las dos variables puede variar incluso en la misma organización, pero en diferentes provincias, como lo analizado por Santos (2019) en la Corte Superior de Justicia de Huancayo. De lo cual se concluye que la insatisfacción de los usuarios está relacionada con la atención de quejas y de necesidades e intereses de los usuarios, pero también con expectativas respecto al mejoramiento de la calidad, la implementación de procedimientos simples y, sobre todo, en la atención oportuna.

En referencia a lo mencionado, podemos señalar que el bajo nivel de relación entre las variables estudiadas pone de manifiesto que existen claros indicios que la justicia no está cumpliendo con su finalidad, como se puede apreciar de manera similar en la tesis desarrollada por Valdez A. (2018) en donde concluye que el 95.7 % de usuarios se encuentra insatisfecho en cuanto a la variable de satisfacción de los usuarios.

En ese sentido, la insatisfacción de los usuarios está relacionada con la atención de quejas y de necesidades e intereses de los usuarios, pero también con expectativas respecto al mejoramiento de la calidad, la implementación de procedimientos simples y, sobre todo, en la atención oportuna.

2.- En cuanto al primer objetivo específico, se ha determinado que existe correlación muy baja (Rho=0,076) entre la dimensión mejoramiento del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios. En ese sentido, se denota la mayor relación en la práctica de valores, en la honestidad en la función, actuación con estricto respeto al marco legal, lucha contra la corrupción, procedimientos simples, erradicación de la costumbre como método de trabajo, cambio de actitud y predisposición para el trabajo.

Debido a esto, destacan en dicha relación tan baja el cuestionamiento a la existencia de valores por parte del personal de la Corte, la moralidad y al trabajo honesto, así como que el personal es capaz de aceptar dádivas, siendo cuestionada también la actuación dentro del marco legal.

3.- En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que existe correlación muy baja (Rho=0,171) entre la competencia técnica y la satisfacción de los usuarios. De las respuestas a la encuesta se deduce que la Corte Superior de Justicia de Lima no ha prestado atención a la gestión documentaria, procedimientos de atención al usuario, nuevos procedimientos para mejorar el servicio, implementación de nueva tecnología, cumplimiento de plazos para resolver los expedientes.

Por tal efecto, destaca en la competencia técnica el desacuerdo respecto a los procedimientos de gestión documentaria, apreciando los usuarios que estos no facilitan la atención oportuna de los expedientes, igualmente existe desacuerdo con la complejidad de los procedimientos, ya que estos no son fáciles de entender, lo que lleva a opinar que es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio, lo que, a la vez, supone implementar nueva tecnología.

Lo anterior está asociado a los plazos, respecto a lo cual existe desacuerdo con relación a su cumplimiento, así como los plazos no se respetan.

4.-A continuación, el tercer objetivo ha permitido determinar que existe correlación muy baja (Rho=0,138) entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios, manifestado por las relaciones entre personal judicial y administrativo con los usuarios, el clima organizacional conformado por la cordialidad, tolerancia, atención de quejas y reclamos y no discriminación, preferencias ni recomendaciones para acceder al servicio.

En ese sentido, los usuarios opinan que el personal administrativo no entabla buenas relaciones con los usuarios y, en similar medida, con el personal jurisdiccional. A pesar de lo anterior, se considera que el ambiente en la Corte es de cordialidad, así como que existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas, pero se considera que las personas son tratadas con discriminación. Por otro lado, existe la opinión que se dan preferencias para la atención y que es necesario conocer a alguien en la Corte.

VII. RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones se sugiere al Señor Gerente de Administración Distrital del Poder Judicial de Lima.

1.- En relación a la baja correlación entre el mejoramiento del servicio que muestra la realidad respecto a la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima; la misma alerta sobre cuestiones muy sensibles respecto a la gestión. Por consiguiente, es necesario que la Corte elabore planes de mejora orientados a fomentar una cultura de valores, a la mejora de los procedimientos a fin de facilitar los trámites, el desarrollo del personal, la correcta aplicación normativa y la mejora en los tiempos de atención.

En ese sentido, el mejoramiento debe llevarse a cabo respecto al desarrollo de valores institucionales declarados en el Plan Estratégico Institucional, los cuales deben ser difundidos, emitiéndose normas para su cumplimiento.

De estas evidencias, en el aspecto normativo, los usuarios se refieren al incumplimiento de disposiciones legales en el cumplimiento de la función administrativa y jurisdiccional. En tal sentido, es necesario realizar una encuesta entre los usuarios a fin de identificar las normas incumplidas y elaborar un Plan de Remediación.

Por otro lado, la costumbre como método de trabajo se impone cuando no existe una revisión periódica de los procedimientos. En ese sentido, es preciso revisar los sistemas de trabajo y los procesos a fin de establecer mejoras.

Para tal efecto, es necesario elaborar un Plan de Desarrollo de Personas orientado al desarrollo de capacidades personales en aspectos vinculados a la labor jurisdiccional.

2.- Atendiendo a estas consideraciones, teniendo en cuenta que la atención en la administración de justicia tiene base material, siendo el expediente la fuente principal de información, es necesario que se lleve a cabo una revisión de la gestión documentaria, teniendo en cuenta los factores que en ella intervienen, como son los procedimientos administrativos, el uso de la tecnología y los plazos para resolver.

Igualmente podemos considerar que la competencia técnica es uno de los aspectos más sensibles de la calidad porque tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios. Conforma la manera cómo se hacen las cosas y la

oportunidad en que se da la atención. En ese sentido, es necesario capacitar al personal en la interpretación y aplicación de la normativa que regula los procedimientos administrativos, dado que en las mismas normas están también contemplados los plazos.

3.- De manera similar, a fin de lograr la adecuada correlación entre la competencia técnica y la satisfacción de los usuarios, es preciso llevar a cabo una eficiente gestión documental, de modo que se establezca un sistema que se encuentre debidamente regulado desde el ingreso del expediente, pasando por las diferentes áreas administrativas y judiciales para su instrucción y hasta la salida y archivo del mismo. Conjuntamente con ello, es necesario revisar los procedimientos puestos en práctica durante la tramitación interna y externa, contando para el efecto con el debido soporte tecnológico.

4. Sin duda, la administración de justicia trae aparejadas consideraciones respecto a la calidad de personas de los justiciables, quienes merecen un trato igualitario y de respeto mientras comparecen ante los órganos judiciales. En ese sentido, a fin de preservar las formas de consideración y respeto hacia los justiciables, es necesario promover un clima y cultura organizacionales que coloquen en primer plano a las personas que acuden a la Corte, de modo que reciban una atención cordial y perciban que se les escucha y se está pendiente de sus necesidades.

En definitiva, los propósitos de la institución tienen que ver con la consideración de los usuarios en su calidad de personas. En tal sentido, es necesario desarrollar en los servidores las cualidades relacionadas con atención al cliente, además de imbuir valores relacionados con los derechos fundamentales de la persona.

REFERENCIAS

Alvarado, E., Ramírez, D. y Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de La Educación Superior*, *45*(180), 55-74. https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006

Arias, F. (2016) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 7ª. Edición. Editorial Episteme. Caracas.

Arias, L. (2019) Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María- Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2012) El servicio civil peruano, antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma. Lima.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2018) Profesionalizando el Servicio Civil. Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) Lima.

Baena, G. (2018) Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. 3era. Edición. Grupo Editorial Patria. México.

Bernardo, C.*et. al.*(2019) Metodología de la investigación. Manual del estudiante. Universidad de San Martín de Porres. Ciudad Universitaria Santa Anita. Lima.

Biesok, G. y Wyród-Wróbel, J. (2011) Marketing and logistic problems in the management of organization. Honorata Howaniec, Wiesław Waszkielewicz.

Brendan, M. (2004) What is public about public services?, Commissioned by the World Bank as a background paper for the World Development Report, 2004, Making Services Work for Poor People. http://www.publicworld.org/files/WhatIsPublic.pdf.

Caja Costarricense de Seguro Social (2018) Plan para la Atención Oportuna de las Personas.https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/bitstream/handle/20.500.11764/651/planatencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Calderón, J. & Alzamora, L. (2011) SPSS aplicado a la tesis de Postgrado. Una forma simple de hacer estadística con el Programa SPSS. Segunda edición. Editorial: LULU International. Lima.

Cantú, H. (2011) Desarrollo de una cultura de calidad. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Monterrey. Mc GrawHill. México.

Capaquira, J. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Regional de Servicio Público en Electricidad – ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna, año 2018. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.

Caruana, A., *et. al.* (2013) Service quality and satisfaction ± the moderating role of value. European Journal of Marketing, Vol. 34 No. 11/12, 2000, pp. 1338-1352. # MCB University Press, 0309-0566.

Casas-Sánchez, J. (1996) Inferencia Estadística para Economía y Administración de Empresas. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Madrid.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2017) Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Naciones Unidas. Santiago.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2017) Brechas, ejes y desafíos en el vínculo entre lo social y lo productivo. Segunda Reunión de la Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe. Montevideo, 25 a 27 de octubre de 2017.

Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial CONAUJ, creada por Resolución Administrativa Nº059-2018-CE-PJ del 7 de febrero de 2018, “Mejorar el Servicio de Administración de Justicia para la satisfacción oportuna de los Usuarios del mismo; y, con ello, superar los estándares en la Imagen del Poder Judicial”. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_servicios/as_servicios_ciudadano/a-comision-atencion-al-usuario/

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Resolución Administrativa Nº158-2018-CE-PJ del 30 de mayo de 2018, la instalación de Mesas de Partes en los distritos judiciales, a nivel nacional. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4eca440045e0481d8bd1fb04d51e

568e/Mesas+de+partes+Penales.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4eca440045e0481d8bd1fb04d51e568e.

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Resolución Administrativa Nº168-2018-CE-PJ del 25 de junio de 2018, "pedidos, solicitudes de copias simples, copias certificadas, desarchivamiento y devolución de expedientes con Mandato Judicial de Archivo, se presenten directamente a la Mesa de Partes Central o General de cada Corte". https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dc8ce7804b149dbfbd9efde931a10afc/R.A.+N%C2%B0+168-2018-CE-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=dc8ce7804b149dbfbd9efde931a10afc

Consorcio Internacional de Asistencia Legal – ILAC (2020) Justicia en el tiempo de COVID-19. Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe. Nueva York.

Contreras, L. (2014) La gestión de calidad en el sector público. Revista *Rc et Ratio* Año V, No. 8, enero-junio de 2014. http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista_Rc_et_Ratio/Rc_et_Ratio_8/Rc8_1-Leticia-Contreras.pdf

Chambilla, S. (2017) "Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017". Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima.

Chumpitaz, I. (2020) La calidad del servicio de alojamiento y el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Camino Real de la ciudad de Tacna en el año 2019. Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración Turístico – Hotelera. Universidad Privada de Tacna.

Córdova, M. (2005) Estadística: Descriptiva e Inferencial, Aplicaciones. Quinta edición. Distribuidora, Imprenta, Editorial, Librería MOSI1ERA S.R.L,. Lima.

Defensoría del Pueblo (2019) Reporte Nº 3 La corrupción en el Perú. Procesos y procedimientos seguidos contra fiscales y jueces a nivel nacional. Lima.

Deloitte (2017). 2030 Purpose: Goodbusiness and a betterfuture. La Sostenibilidad en la estrategia de las empresas españolas. Recuperado de https://bit.ly/2SdrG6S.

Dos-Santos (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. anuies.mx Revista de la Educación Superior 45(178) (2016) 79–95.

Duque. E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

Espinal, J. (2020) Calidad en el servicio público. La comunidad, razón de ser del Estado. Revista Universidad Eafit Nº 88. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16585/document%20-%202020-06-24T082754.136.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Esquivel, A. *et. al.* (2017) Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la Dirección 2017; 11(2): 56-72. http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf.

Estay, C. & Marchant, L. (2005) Gestión por Competencias, un Desafío y una Necesidad. En Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Primer Seminario, Organizado por: Magíster en Desarrollo Humano Mención Desarrollo Organizacional. Escuela de Ciencias Sociales. Universidad de Viña del Mar.

Federación Española de Municipios y Provincias, (2003) Procesos de mejora continua Revisión 01. Sección Técnica de Procesos de Mejora y Sistemas de Medición de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP, https://www.aciamericas.coop/IMG/mejoracontinua.pdf.

Felix R (2017) Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. J Bus Fin Aff 6: 246. doi: 10.4172/2167-0234.1000246

Fernández, J. (2016) Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios. Oficina para la Calidad de los Servicios Públicos. Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada. Boletín de la Asociación Andaluza De Bibliotecarios N° 112, Julio-Diciembre 2016, dpp. 30-56.

Fernández, L. (2016) Fundamentos para la ciencia de la administración pública en el Siglo XXI. Instituto Nacional de Administración Pública A. C. (INAP) México.

Fukui, R. et. al. (2003) Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad. Volumen II. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Galicia, S. y Mujica A. (2017) El acceso a la justicia en el Perú y su relación con los estándares del SIDH: barreras, desafíos y propuestas. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, - CEJA.

Galicia, S. y Mujica A. (2017) Derecho de Acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Gráfica LOM. Santiago de Chile.

Gallegos, D. (2016) El valor percibido por el cliente y el comportamiento del consumidor como constructos paralelos a las Leyes de Gossen. Revista OIKOS año 20, Nº 41, junio de 2016 ISSN 0718-4670 • pp. 89 – 107.

García, F. (2012) Conceptos sobre innovación. Contribución al análisis PEST (Política, Economía, Sociedad, Tecnología) "Plan Estratégico 2013-2020" Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería. Bogotá.

González, A. (2020) El impacto de la COVID-19 en la administración de justicia. La necesidad de impulsar la mediación en el ámbito civil. Revista de Mediación Volumen 13 Nº 2.

Gutiérrez, W. (2015) Informe La Justicia en el Perú. Cinco grandes problemas. Documento preliminar 2014-2015. Gaceta Jurídica. Lima.

Hernández, A. (2012) El valor percibido por el consumidor: conceptualización y variables relacionadas camino para el éxito de un negocio. Revista de investigación Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/07/2.-EL-VALOR-PERCIBIDO-POR-EL-CONSUMIDOR-1.pdf.

Hernández-Sampieri, R. *et. al* (2014) Metodología de la investigación. 6ta. Edición. McGRAW-HILL. México.

Hernández, A. (2018) Metodología de la investigación científica. Universidad Estatal del Sur de Manabi. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.

Hernández, R, & Mendoza, Ch. (2018) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera edición. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. México.

Hernández, V. et al. (2011). La actitud hacia la enseñanza y aprendizaje de la ciencia en alumnos de Enseñanza Básica y Media de la Provincia de Llanquihue, Región de Los Lagos-Chile. Estudios pedagógicos, 37(1), 71.83.

Lacoviello, M. (2015) Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú. Banco Interamericano de Desarrollo. Instituciones para el Desarrollo División de Capacidad Institucional del Estado. NOTA TÉCNICA Nº DB-TN-845.

Instituto de Defensa Legal Obstáculos para el Acceso a la justicia en las Américas.https://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos_para_el_acceso_a_la_justicia_en_las_americas_version_final.pdf.

Instituto de Investigaciones Jurisprudenciales y de Promoción y Difusión de la Ética Judicial. (2014) Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad. Puebla. México.

International Legal Assistance Consortium - ILAC (2020) Justicia en el tiempo de COVID-19. Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe. Nueva York.

Ismail, A. et. al. (2013) Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in military peacekeeping missions Journal of Industrial Engineering and Management JIEM, 2013 – 6(2): 654-667 – Online ISSN: 2013-0953 – Print ISSN: 2013-8423.

Izquierdo, J. (2021) La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Rev. Horizonte Empresarial. Enero-junio 2021. Vol. 8 / Nº 1, pp. 425 – 437.

Johnson, E. &Karlay, J. (2018) Impact of Service Quality on customer Satisfaction Case study: Liberia Revenue. Authority University of Gavle. Student Thesis, Master Degree (One Year), 15 Credits Master Thesis in Business Administration 15 Credits.

Khan, M. &Fasih, M. (2014) Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS), ISSN 2309-8619, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore, Vol. 8, Iss. 2, pp. 331-354

La Rosa, J. (2020) Acceso a la justicia: acceso a la justicia: elementos para incorporar un enfoque integral enfoque integral de enfoque integral política pública.https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/119accesojavierlarosaperu.pdf.

López, D: (2018) Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil. Previo a la obtención del

Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

López *et. al.,* (2018) Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de administración tributaria. Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el Grado de Maestro en Gestión Empresarial. ESAN Graduate School of Bisness. Lima

López, F. (2020) Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres.

Llorente & Cuenca (2015) INFORME ESPECIAL La justicia en América Latina como factor imprescindible de desarrollo. Desarrollando Ideas. Madrid.

Lovatón, D. (2007) Experiencias de acceso a la justicia en América Latina. https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25536.pdf.

Lukman, A. *et. al*. (2021) Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 5 (2021) 0971–0977.

Marabotto, J, (2003) Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia. Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano. México.

Marín (2017) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huánuco – 2017. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles. Chimbote.

Martínez, A. (2016) La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. https://www.researchgate.net/publication/307513438.

Matos, M. (2020) “La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017”. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Estadística e Informática. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Melara, M. (2020). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-ysatisfaccion-del-cliente/.

Mirabal, F. (2012) Trato al Usuario. Poder Judicial del Perú. Unidad de Quejas de la ODECMA Corte Superior de Justicia de Huaura. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/6da077804c5ef6b696e0d67b99635ed1/CSJHA_D_ATENCION_USUARIO_JUDICIAL_15082012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=6da077804c5ef6b696e0d67b99635ed1.

Miranda, C. *et. al.* (2017) The effects of customer satisfaction, service quality and perceived value on behavioural intentions in retail industry.23rd International Scientific Conference on Economic and Social Development – Madrid, 15-16 September 2017.

Molina, A. (2019) Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio Jardines de la Católica, Lima 2019, tesis para optar el Grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Universidad de Las Américas. Lima.

Mora, C. (2011) LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.

Munch, L. (2014) Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Segunda edición. PEARSON EDUCACIÓN. México.

Muñoz, C. (2011) Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Segunda edición. PEARSON EDUCACIÓN, México.

Nejadjavad, N. y Gilanini, S. (2016) THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN ORGANIZATIONS. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 5, No.7, March 2016 19. https://www.arabianjbmr.com/pdfs/KD_VOL_5_7/3.pdf.

Nevado- Batalla (2003) Calidad de los servicios. Revista Estudios Socio-Jurídicos, vol. 5, núm. 1, enero-junio, 2003, pp. 19-32. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73350101.

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2017) Datos del Poder Judicial. https://observatorioviolencia.pe/estadisticas-del-poder-judicial-2/

Open Society Foundations (2016) Leveraging the SDGS for Inclusive Growth: Delivering Access to justice for all. OECD Better policies forbetter lives. ISSUES brief.

Organización de los Estados Americanos - OAS Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad. http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5_col_RJ_anex7.pdf.

Organización de las Naciones Unidas. (2003) Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008 Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008 (Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador") https://clad.org/wp-content/uploads/2020/04/cartaiberoamericanadecalidad7-1.pdf.

Oyarce, A. (2019) Influencia del commonlaw en el sistema jurídico peruano. Trabajo de Investigación 2019- Presentado por: Centro de Estudios Histórico-Comparados. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Pedraza, N. *et. al.* (2014) Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública Nº 23 (2014) pp. 25 – 49. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

Piscoya, D. (2019) La confianza y lealtad en el uso de los servicios bancarios virtuales del Banco de Crédito Sucursal Lambayeque. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Poder Judicial del Perú (2020) Boletín Estadístico Institucional Nº 01-2020. Enero – marzo 2020. Lima.

Pontificia Universidad Católica del Perú (2016) 360 Revista de Ciencias de la Gestión Vol. 1. ISSN 2518-0495. Nº 1. Departamento Académico de Ciencias de la Gestión. Lima.

Presidencia del Consejo de Ministros (2012) Memoria del Seminario Internacional Modernización de la gestión pública en el Perú. Hacia un Estado al servicio del ciudadano. Secretaría de Gestión Pública. Lima.

Presidencia del Consejo de Ministros (2019) Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público. Secretaría de Gestión Pública.

Lima. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2019) Injusticia y desigualdad: nuevo informe del PNUD refleja el descontento en América Latina.https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/pressreleases/2019/unfair-and-unequal--new-undp-report-sheds-light-on-discontent-in.html.

Rodríguez, R. (2005) ¿Calidad de la justicia? Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia. Primer Foro sobre Transparencia y Excelencia Judicial en El Salvador. Auditórium de la Paz, Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador, 27 de agosto de 2005.

Rojas, A. (2019) “Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia en la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2019”. Tesis para para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima.

Ros, A. (2016) Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Católica San Antonio. Murcia.

Rozas, P. y Hantke-Domas, M. (2013) Gestión pública y servicios públicos. Notas sobre el concepto tradicional de servicio público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Serie Recursos Naturales e Infraestructura. Santiago de Chile.

Ruiz, J. (2012) Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 54, octubre, 2012, pp. 63-94. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas, Venezuela.

Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>

Saglik, E. *et. al*. (2014) Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Ataturk University Refectory. American International Journalof Contemporar y Research Vol. 4 No. 1; January 2014.

Salas, S. (2013) El Poder Judicial peruano como objeto de estudio para la calidad de la democracia y administración de justicia en el Perú. Ventajas y dificultades.http://justiciayderecho.org.pe/revista8/articulos/18%20Sergio%2

0Salas%20Villalobos%20EL%20PODER%20JUDICIAL%20PERUANO%20COMO%20OBJETO%20DE%20ESTUDIO%20PARA%20LA%20CALIDAD%20DE%20LA%20DEMOCRACIA%20Y%20ADMINISTRACION%20DE%20JUSTICIA%20EN%20EL%20PERU.pdf.

Sánchez, M. (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C., Lima, Año 2019. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Lima.

Santos, R. (2019) "Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018". Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad César Vallejo. Lima.

See, K. *et. al.* (2016) The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? Intangible Capital, vol. 12, núm. 2, 2016, pp. 444-461. Universitat Politècnica de Catalunya. Terrassa, España.

Solís, A. (2020) Barreras temporales y cultura organizacional en el acceso a la justicia de calidad. Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura. Vol. 2 - n.º 2 - enero-marzo 2020 / ISSN: 2707-4056 http://repositorio.amag.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1092/Barreras%20temporales%20y%20cultura%20organizacional%20en%20el%20acceso%20a%20la%20justicia%20de%20calidad.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Shpëtim, C. (2012) Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers. Journal of Competitiveness. Vol. 4, Issue 4, pp. 16-35, December 2012 ISSN 1804-171X (Print), ISSN 1804-1728 (On-line), DOI: 10.7441/joc.2012.04.02.

Szlaifsztein, F. (2015) Guía de elaboración de procedimientos. Programa de Democracia y Gobernabilidad de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/Paraguay), Asunción.

Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. LIMUSA NORIEGA EDITORES. México.

Tsegaye, B. (2017) Service quality and customer satisfaction in the hotel industry, the case of SNNPRS; Ethiopia

Tonato, B. (2017) La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública. Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Ecuador

Torres. S. y Vásquez, C. (2017). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 18 (35). 57-76. ISSN: 1317-6099. https://biblat.unam.mx/hevila/Compendium/2015/no35/4.pdf.

Tribunal Constitucional del Perú (2015) Justicia, Derecho y Sociedad. Debates interdisciplinarios para el análisis de la justicia en el Perú. Ledesma, M. Coordinadora. Centro de Estudios Constitucionales. Lima.

Universidad de Sevilla, (2016) Manual de desarrollo de competencias. https://www.eusa.es/wp-content/uploads/2016/11/eusa-manual-de-competencias-2016-interactivo.pdf.

Valdez (2018) "Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018". Trabajo de investigación. Universidad Privada de Ica. Ica.

Villa, H. *et. al.* (2017) Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. Revista 3C Empresa (Edición núm. 32) Vol.6 – Nº 4 Noviembre'17 - febrero '18, 55 – 71 Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISSN: 2254 – 3376 DOI: http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71.

Villacrés, A. (2020) La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Wang & Shieh, (2006) The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. Journal of Information & Optimization Sciences. Vol. 27 (2006), No. 1, pp. 193–209.

Yrigoyen, L. (2019) La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero Caso: Zona denominada "Las Malvinas" en Lima Metropolitana 2018. Tesis para optar Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta a usuarios

Te he invitado a que rellenes un formulario:

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima

En el último año, cuál ha sido su experiencia con la Calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Lima

Tanto el personal administrativo como el judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima demuestran altos valores morales

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Considera usted que el servicio se caracteriza por la honestidad de los miembros de la Corte

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente.

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El servicio se da cumpliendo las normas legales

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Las normas internas permiten un buen servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El personal judicial muestra buena actitud para el servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

En general, se observa buena predisposición para resolver los expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Se requiere implementar nueva tecnología

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Se cumplen los plazos para resolver los expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Se respetan los plazos establecidos para los procesos

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los expedientes se retrasan en forma justificada

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Las personas son tratadas sin discriminación

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Existen preferencias para la atención

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el adecuado

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El servicio satisface todas las expectativas del usuario

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo

- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Las quejas son atendidas en tiempo razonable

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Las quejas dan resultado

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios

- En total desacuerdo
- En desacuerdo

- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Considera Usted que la calidad del servicio es satisfactoria.

- En total desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe / No opina
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos

- En total desacuerdo
- En desacuerdo

- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte absuelve las consultas en forma eficiente

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Considera Usted que los procedimientos son fáciles de entender.

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La atención a los usuarios es oportuna

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo

- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El valor de las tasas resulta razonable

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Existe confianza en el servicio de la Corte

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La atención a los usuarios es adecuada

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Recomendaría el servicio de la Corte

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

La Corte innova sus sistemas de trabajo

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El servicio resulta plenamente satisfactorio

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El personal es eficiente

- ○ En total desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ No sabe / No opina
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

Anexo 2 **Matriz de consistencia**

TÍTULO: “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2021”

AUTORES: Concha Gallardo José Luis y Lúcumber René Magaly Milagros

PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPÓTESIS GENERAL**
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**
¿Cómo se relaciona el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación entre el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Existe relación entre el mejoramiento del Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.
¿Cómo se relaciona la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación que existe entre la competencia técnica en el servicio y la satisfacción de los usuarios de la corte Superior de Justicia de Lima.	Existe relación entre la competencia técnica y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.
¿Cómo se relacionan los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación existente entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Existe relación entre los propósitos del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Las múltiples definiciones existentes indican varios elementos, como la búsqueda constante del mejoramiento, la competencia técnica y la excelencia en la acción, pero todos ellos, relacionados con el cumplimiento de los propósitos empresariales (Alvarado et al., 2016).	La calidad de servicio en cumplimiento a las exigencias del usuario, se investiga con la aplicación de las técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación. inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.	Mejoramiento	Valores	1,2,3,4	Encuesta Lickert Ordinal La encuesta está compuesta por 30 ítems de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 No sabe, no opina =3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Normas	5,6,7	
				Costumbres	8,9,10	
				Actitudes	11,12,13	
			Competencia técnica	Procedimientos	14,15,16,17	
				Plazos	18,19,20	
			Propósitos	Empatía	21,22,23	
				Tolerancia	24,25	
				Igualdad	26,27,28	
				Tiempo de atención	29,30	

Fuente propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Resultado de una evaluación hecha por el usuario sobre las expectativas que tenía, la misma que es contrastada con el beneficio percibido del producto o servicio" (López et. al., 2018, p. 32)	La Satisfacción del usuario en cumplimiento de las exigencias y necesidades del usuario, se investiga con la aplicación de las técnicas e instrumentos como es la encuesta y el cuestionario, las que se aplican para lograr respuestas, y fueron procesadas en el SPS 24, con las cuales se logró los fines de la investigación. inclusive utilizando otros métodos como el Spearman para el contraste de la Hipótesis.	Evaluación	Solución de quejas	31,32,33,34, 35,36,37	Encuesta Lickert Ordinal La encuesta está compuesta por 30 ítems de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 No sabe, no opina =3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Necesidades e intereses de los usuarios	38,39,40, 41,42	
			Expectativas	Mejoras en el servicio	43,44,45	
				Calidad del servicio	46,47,48	
				Procedimientos simples	49,50,51	
				Atención oportuna	52	
				Tarifas	53,54	
			Valor percibido	Confianza en el servicio	55,56	
				Servicio recomendable	57	
				Innovación	58	
				Servicio satisfactorio	59	
				Personal eficiente	60	

Fuente propia

Anexo 4

SPSS

Base de Datos Estadístico de ambas variables

AB15 | Dimensión: Valor percibido

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad del servicio

Categoría	Pond.	Dimensión: Mejoramiento													Dimensión: Competencia técnica							Dimensión: Propósitos									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
En total desacuerdo	1	27	25	28	22	25	23	22	3	6	8	29	26	25	22	21	3	2	18	26	6	26	22	5	5	13	29	3	5	14	18
En desacuerdo	2	44	44	41	44	52	41	37	15	14	15	46	43	44	43	46	3	2	49	48	11	50	42	10	9	55	51	10	7	55	54
No sabe / No opina	3	13	16	13	12	9	17	18	11	10	9	9	12	14	11	12	8	4	13	8	7	6	8	7	12	11	9	4	9	8	7
De acuerdo	4	12	10	14	17	11	14	19	44	46	44	9	14	12	19	13	55	56	10	11	46	13	15	56	47	13	7	51	46	14	13
Totalmente de acuerdo	5	4	5	4	5	3	5	4	27	24	24	7	5	5	5	8	31	36	9	7	28	5	13	22	27	8	4	32	33	9	8
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario

Categoría	Pond.	Dimensión: Evaluación												Dimensión: Expectativas												Dimensión: Valor percibido					
		P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60
En total desacuerdo	1	4	5	15	19	19	19	18	16	17	9	14	12	1	3	3	18	23	15	15	13	4	9	8	20	19	19	27	32	22	18
En desacuerdo	2	8	6	65	58	56	49	61	65	65	58	66	58	4	2	2	56	52	64	60	54	11	11	13	54	68	62	57	48	66	49
No sabe / No opina	3	6	13	7	8	7	16	6	6	4	12	6	9	7	9	8	13	8	9	5	19	5	9	6	3	2	3	4	9	8	6
De acuerdo	4	59	55	8	7	12	9	7	9	8	16	9	13	57	61	56	9	9	7	11	8	58	59	51	12	5	8	8	11	6	17
Totalmente de acuerdo	5	23	21	5	8	6	7	8	4	6	5	5	8	31	25	31	4	8	5	9	6	22	12	22	11	8	7	4	3	2	10
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Calidad del servicio — Mejoramiento / Competencia técnica / Propósitos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TG
1	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	14	4	4	3	3	1	4	5	5	2	1	32	77
2	2	1	1	2	3	1	2	4	4	5	1	1	2	29	2	1	3	3	2	2	2	15	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	26	70
3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	1	3	3	3	2	2	2	14	1	1	2	2	1	2	5	4	1	1	20	57
4	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	1	3	3	2	2	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74
5	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	14	2	1	2	1	2	2	4	4	1	1	20	57
6	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	3	1	2	2	2	15	4	4	3	3	1	4	5	5	2	1	32	74
7	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	1	3	3	2	2	2	14	1	1	1	1	2	2	3	4	1	2	18	68
8	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	1	3	3	3	2	2	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	71
9	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	15	3	3	1	1	3	2	4	4	1	3	25	63
10	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	3	3	2	2	2	14	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	22	63
11	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	1	3	3	2	2	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
12	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	1	3	1	3	2	2	2	13	2	2	2	1	2	1	4	3	1	2	20	64
13	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66
14	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	3	3	2	2	2	17	2	1	1	1	4	1	4	4	2	4	24	68
15	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	1	3	3	2	2	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
16	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	1	2	2	2	1	1	1	14	1	4	3	1	2	2	4	4	1	2	22	67
17	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66
18	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	1	3	3	3	2	2	2	14	3	1	4	1	2	2	4	4	1	2	22	63
19	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	1	3	3	2	2	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
20	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	1	3	3	3	2	2	2	17	3	1	2	1	2	1	2	4	1	2	19	59
21	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	71
22	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	4	4	1	2	2	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
23	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	1	3	3	2	2	2	14	2	2	4	2	2	1	2	4	1	2	22	63
24	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74
25	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	14	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	23	60
26	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	15	2	2	3	2	2	2	5	3	2	2	25	67
27	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	1	3	3	2	2	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74
28	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	67
29	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	2	1	2	2	2	2	4	4	2	2	21	65
30	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	79
31	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	1	3	3	2	2	2	14	2	1	4	3	1	2	3	4	2	2	24	69
32	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	70
33	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	2	2	1	2	1	17	2	2	1	1	2	2	4	4	2	1	21	65
34	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	3	3	1	2	1	14	2	2	1	1	1	4	4	2	1	1	19	69
35	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74
36	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	70
37	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	1	3	3	2	1	2	1	17	2	2	2	1	1	1	4	4	1	1	19	63
38	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	13	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	75

Satisfacción del usuario — Evaluación / Expectativas

	31	32	33	34	35	36	37	38		39	40	41	42		43	44	45	46	47	48	49	50
1	1	4	2	4	4	2	2	2	1	2	1	2	1	26	4	4	5	1	1	2	1	1
2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	21	5	5	5	1	2	1	2	5
3	2	4	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	21	5	4	4	2	2	2	2	2
4	1	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	24	3	4	4	1	1	1	3	2
5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	21	5	3	5	2	2	1	2	2
6	2	5	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	22	5	4	4	1	4	4	2	2
7	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	20	3	4	4	1	1	1	1	4
8	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	19	4	4	3	2	1	1	1	1
9	1	5	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	24	5	4	4	2	1	2	5	1
10	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	20	5	4	3	2	4	2	1	1
11	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	20	4	4	4	1	2	2	1	2
12	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	21	4	4	4	2	2	2	1	1
13	1	4	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	20	3	2	4	2	1	2	2	2
14	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	20	4	3	4	1	1	1	2	2
15	1	4	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	19	4	5	4	1	2	2	1	2
16	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	20	4	5	2	2	2	1	1	1
17	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	22	4	3	3	1	1	2	2	2
18	1	4	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	19	4	4	5	2	1	1	2	2
19	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	19	4	5	5	2	2	2	1	2
20	1	4	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	23	4	5	3	2	1	2	1	2
21	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	22	2	4	4	2	2	2	2	3
22	2	4	2	2	1	1	1	3	1	2	3	1	2	23	3	4	5	2	2	1	2	2
23	1	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	21	5	3	5	1	1	2	2	2
24	1	4	1	2	2	1	2	3	3	1	5	2	2	27	5	4	4	2	2	2	1	2
25	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	21	3	4	4	2	2	2	1	1
26	2	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	24	4	4	3	2	1	2	2	1
27	1	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	5	4	4	3	2	3	3	2
28	1	4	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	23	5	4	5	1	2	2	1	1
29	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	21	4	4	3	2	2	2	2	2
30	1	4	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	1	23	4	4	4	3	3	1	2	1
31	2	4	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	21	3	5	5	2	1	1	1	1
32	2	3	2	2	4	1	4	1	1	2	2	2	2	26	4	5	5	2	2	2	1	4
33	1	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	21	4	3	4	1	3	1	2	2
34	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	20	4	4	4	1	2	1	2	1
35	1	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	21	4	5	3	2	2	1	2	2
36	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17	4	5	4	1	2	2	1	1
37	1	4	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	20	4	4	4	1	2	2	1	1
38	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	24	4	4	4	1	1	1	2	1

Hoja1 | Hoja2 | Hoja7 | Hoja5 | Hoja3 | Hoja4 | Hoja8

AI105 =SUMA(Y105:AH105)

Satisfacción del usuario

Evaluación												Expectativas												Valor percibido							
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	TG
1	1	4	2	4	4	2	2	2	1	2	1	1	26	4	4	5	1	1	2	1	1	4	1	4	2	30	1	2	1	3	2	2	11	67
2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	21	5	5	5	1	2	1	2	5	5	2	5	3	33	2	2	2	2	3	2	13	67
3	2	4	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	21	5	4	4	2	2	2	2	3	2	4	1	32	2	1	1	1	2	1	2	8	61
4	1	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	24	3	4	4	1	1	1	3	2	5	2	4	2	31	1	1	2	2	1	1	8	63
5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	21	5	3	5	2	2	1	2	2	3	1	3	2	34	1	2	2	2	2	3	12	67
6	2	5	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	22	5	4	4	1	4	4	2	2	2	1	4	1	30	2	2	2	1	2	1	10	62
7	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	20	3	4	4	1	1	1	4	4	2	4	1	30	2	1	1	2	2	2	2	10	60
8	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	19	4	4	3	2	1	1	1	1	4	2	4	3	34	1	1	2	1	2	1	8	61
9	1	5	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	24	5	4	4	2	1	2	5	1	4	1	4	1	30	1	2	2	2	3	2	12	66
10	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	20	5	4	3	2	4	2	1	1	4	1	1	2	30	2	1	2	3	2	2	12	62
11	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	20	4	4	4	1	2	2	1	2	4	2	4	1	31	1	2	2	1	2	1	9	60
12	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	21	4	4	4	2	2	2	1	1	4	1	4	2	31	2	2	3	2	2	3	14	66
13	1	4	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	20	3	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	28	2	2	2	2	3	2	13	61
14	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	20	4	3	4	1	1	1	2	2	5	2	3	2	30	2	2	2	1	2	1	10	60
15	1	4	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	19	4	5	4	1	2	2	1	2	4	2	5	1	33	2	2	1	2	2	2	11	63
16	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	20	4	5	2	2	2	1	1	1	4	2	5	2	31	2	1	1	2	3	1	10	61
17	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	22	4	3	3	1	1	2	2	2	4	2	3	2	29	1	2	2	2	2	1	10	61
18	1	4	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	19	4	4	5	2	1	1	2	2	5	1	4	2	33	2	1	1	1	2	3	10	62
19	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	19	4	5	5	2	2	2	1	2	3	2	5	2	35	1	1	1	2	2	1	8	62
20	1	4	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	23	4	5	3	2	1	2	1	2	4	1	5	3	33	1	2	1	2	2	2	10	66
21	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	22	2	4	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	30	2	2	2	2	2	2	12	64
22	2	4	2	2	1	1	1	3	1	2	3	1	23	3	4	5	2	2	1	2	2	5	2	4	2	34	2	1	2	2	2	2	11	68
23	1	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	21	5	3	5	1	2	2	2	2	2	3	1	1	30	1	1	1	3	2	1	9	60
24	1	4	1	2	2	1	2	3	3	1	5	2	27	5	4	4	2	2	2	1	2	4	1	4	1	32	2	2	2	2	2	3	13	72
25	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	21	3	4	4	2	2	2	1	1	5	1	4	2	31	2	1	2	2	2	1	10	62
26	2	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	24	4	4	3	2	1	2	2	1	5	2	2	1	29	1	2	1	1	2	2	9	62
27	1	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	24	5	4	4	3	2	3	2	2	4	1	5	1	36	2	2	2	1	1	2	10	70
28	1	4	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	23	5	4	5	1	2	2	1	1	4	2	4	1	32	2	2	2	2	2	1	11	66
29	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	21	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	32	2	2	2	1	1	3	11	64
30	1	4	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	23	4	4	4	3	3	1	2	1	4	2	3	1	32	2	2	1	1	2	2	10	65
31	2	4	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	21	3	5	5	2	1	1	1	1	4	2	4	1	30	3	1	2	1	2	1	10	61
32	2	3	2	2	4	1	4	1	1	2	2	2	26	4	5	5	2	2	2	1	4	2	4	1	4	36	2	2	2	2	2	2	12	74
33	1	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	21	4	3	4	1	3	1	2	2	4	1	4	4	33	2	1	2	2	2	1	10	64
34	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	20	4	4	4	1	2	1	2	1	4	2	4	1	30	1	2	1	1	2	2	9	59
35	1	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	21	4	5	3	2	1	2	2	2	4	2	4	3	34	1	2	3	2	2	2	12	67
36	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	17	4	5	4	1	2	2	1	1	4	2	4	2	32	2	1	1	2	3	3	12	61
37	1	4	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	20	4	4	4	1	2	2	1	1	5	1	4	4	33	1	2	3	1	4	2	13	66
38	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	24	4	4	4	1	1	2	1	5	2	5	2	2	32	1	2	2	2	2	3	12	68

Calidad del servicio			Satisfacción del usuario		
ESCALA	f	%	ESCAL	f	%
Alta (81 -	77	77	Alta	71	71
Media (4	18	18	Medi	24	24
Baja (0 -	5	5	Baja	5	5

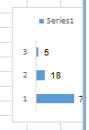
Mejoramiento			Evaluación		
ESCALA	f	%	ESCAL	f	%
Alta (36 -	80	80	Alta	63	63
Media (16	16	16	Medi	32	32
Baja (0 -	4	4	Baja	5	5

Competencia técnica			Expectativas		
ESCALA	f	%	ESCAL	f	%
Alta (19 -	77	77	Alta	72	72
Media (1	19	19	Medi	23	23
Baja (0 -	4	4	Baja	5	5

Propósitos			Valor percibido		
ESCALA	f	%	ESCAL	f	%
Alta (28 -	70	70	Alta	64	64
Media (1	25	25	Medi	27	27
Baja (0 -	5	5	Baja	9	9

VARIABLE	CALIDAD DEL SERVICIO							
DIMENSI	Mejoramient		etencia t		Propósitos		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	80	80	67	67	70	70	77	77
Media	16	16	19	19	25	25	18	18
Baja	4	4	4	4	5	5	5	5

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
DIMENSI	Evaluación		pectativa		valor percibi		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	63	63	72	72	64	64	71	71
Media	32	32	23	23	27	27	24	24
Baja	5	5	5	5	9	9	5	5



Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 Hoja4 Hoja8

AI105 =SUMA(Y105:AH105)

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
38	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	13	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	75
39	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	1	2	1	3	2	4	4	17	2	2	4	1	1	1	5	4	2	1	23	71
40	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66
41	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	17	1	2	3	2	1	1	5	4	2	2	23	76
42	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	71
43	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	3	2	2	2	1	2	17	3	2	2	2	1	2	5	4	1	1	23	71
44	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63
45	2	1	1	2	3	1	2	2	3	5	1	1	2	26	3	2	4	4	1	2	1	17	4	2	2	2	1	2	3	4	2	2	24	67
46	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	70
47	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	14	2	2	1	2	2	2	4	4	1	2	22	67
48	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66
49	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	14	2	2	4	2	2	2	4	4	1	2	25	66
50	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	3	2	2	2	1	2	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78
51	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	3	3	1	2	1	14	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	22	59
52	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	15	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	68
53	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	2	3	2	2	4	4	1	2	24	77
54	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	75
55	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	4	5	1	2	1	23	63
56	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66
57	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	14	2	1	2	1	2	2	4	4	1	2	21	66
58	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
59	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	17	2	1	2	2	2	4	4	3	2	1	21	61
60	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	67
61	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83
62	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	2	2	3	5	2	1	1	22	63
63	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74
64	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	2	4	2	2	3	5	1	1	24	61
65	2	1	1	1	3	1	2	2	4	5	1	1	2	26	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	73
66	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	3	2	2	5	2	2	2	23	73
67	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63
68	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78
69	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	1	1	2	2	5	4	1	2	21	71
70	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	1	1	1	1	2	2	2	5	2	2	19	63
71	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63
72	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78
73	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	5	2	4	3	2	1	20	2	3	3	2	1	1	5	4	2	3	26	82
74	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	3	2	3	1	1	2	4	5	1	2	24	64
75	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	67
76	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	2	1	3	1	1	1	3	3	2	4	21	69
77	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	80
78	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	23	67
79	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	5	2	4	3	2	1	20	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	69
80	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	1	2	4	1	1	2	4	4	2	1	22	75

	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG
38	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	24	4	4	4	1	1	1	2	1
39	2	4	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	21	5	3	4	2	1	1	2	2
40	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	17	5	4	4	2	1	2	2	1
41	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	21	3	4	4	1	1	2	2	2
42	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	23	4	4	4	1	1	1	1	1
43	4	4	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	25	5	4	5	2	2	1	1	1
44	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	19	5	4	5	2	2	2	2	2
45	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	24	4	4	4	1	1	1	2	2
46	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	21	4	3	4	2	2	2	2	2
47	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	21	3	4	3	1	2	2	1	1
48	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	24	4	3	4	2	2	2	1	1
49	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	19	4	4	4	2	1	1	2	2
50	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	24	4	4	4	2	1	2	1	2
51	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	21	4	3	4	1	2	1	2	2
52	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23	4	4	4	2	1	2	2	1
53	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	24	4	4	4	1	2	2	1	1
54	1	4	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	23	4	4	4	2	1	2	1	1
55	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	23	3	4	5	1	3	1	2	2
56	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	20	4	4	5	2	4	2	1	1
57	2	5	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	26	3	4	3	1	2	1	2	2
58	2	5	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	27	4	4	4	2	1	2	1	1
59	2	3	3	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	26	4	3	5	2	2	2	2	2
60	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	24	3	5	5	1	2	1	1	2
61	2	5	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	26	4	2	4	2	2	2	2	2
62	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	25	4	5	4	2	2	1	2	1
63	2	3	1	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2	25	4	2	3	1	1	1	2	2
64	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	26	4	4	4	2	3	2	2	1
65	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	22	4	1	4	1	1	1	1	2
66	3	5	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1

AI105 =SUMA(Y105:AH105)

AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK
2	2	2	2	2	2	2	1	24	4	4	4	1	1	1	2	1	5	2	5	2	32	1	2	2	2	2	3	12	68																		
1	2	1	2	2	1	1	2	21	5	3	4	2	1	1	2	2	3	1	5	3	32	1	2	4	2	2	2	13	66																			
1	1	1	1	1	1	1	2	17	5	4	4	2	1	2	2	1	4	1	4	2	32	2	1	2	1	3	4	13	62																			
2	1	2	1	1	1	1	2	21	3	4	4	1	1	2	2	2	5	2	4	3	33	2	2	3	2	2	1	12	66																			
1	2	2	2	2	2	2	1	23	4	4	4	1	1	1	1	1	5	1	3	4	30	1	2	2	1	4	1	11	64																			
2	3	2	1	1	2	2	1	25	5	4	5	2	2	1	1	1	4	1	4	2	32	1	1	3	1	2	2	10	67																			
1	2	1	2	2	1	1	1	19	5	4	5	2	2	2	2	2	4	2	4	2	36	1	2	4	2	3	2	14	69																			
2	3	2	2	2	1	1	2	24	4	4	4	1	1	1	2	2	5	2	4	3	33	2	1	2	2	2	1	10	67																			
2	2	1	2	2	1	1	2	21	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	32	2	1	2	2	3	2	12	65																			
1	2	2	2	2	1	1	1	21	3	4	3	1	2	2	1	1	4	1	4	4	30	2	2	3	1	2	1	11	62																			
2	2	2	2	2	2	1	1	24	4	3	4	2	2	2	1	1	5	1	4	2	31	1	2	2	1	4	2	12	67																			
1	1	1	1	1	2	2	1	19	4	4	4	2	1	1	2	2	5	2	4	3	34	2	2	4	2	1	1	12	65																			
2	2	2	2	1	2	2	1	24	4	4	4	2	1	2	1	2	4	3	5	2	34	2	1	2	3	1	1	10	68																			
2	2	2	2	1	1	1	1	21	4	3	4	1	2	1	2	2	4	2	5	3	33	2	1	3	2	2	1	11	65																			
2	2	1	2	2	2	2	2	23	4	4	4	2	1	2	2	1	3	1	4	2	30	2	2	2	1	2	1	10	63																			
1	2	2	2	2	1	1	2	24	4	4	4	1	2	2	1	1	4	1	4	4	32	2	3	3	1	2	2	13	69																			
3	2	2	2	1	1	1	1	23	4	4	4	2	1	2	1	1	4	2	4	1	30	2	2	2	2	2	2	12	65																			
2	2	2	2	1	2	1	2	23	3	4	5	1	3	1	2	2	4	1	4	1	31	1	1	4	1	2	2	11	65																			
2	2	1	1	2	1	2	1	20	4	4	5	2	4	2	1	1	4	2	5	2	36	2	1	1	2	2	2	10	66																			
2	2	2	3	2	1	2	1	26	3	4	3	1	2	1	2	2	4	1	5	2	30	2	2	1	1	2	1	9	65																			
2	2	2	2	3	2	1	2	27	4	4	4	2	1	2	1	1	4	2	3	1	29	2	1	2	2	2	2	11	67																			
2	2	1	1	4	2	2	2	26	4	3	5	2	2	2	2	2	4	2	4	2	34	2	2	2	2	2	1	11	71																			
2	2	2	2	2	2	1	1	24	3	5	5	1	2	1	1	2	3	2	5	1	31	1	1	1	2	2	2	9	64																			
2	2	2	2	1	2	3	2	26	4	2	4	2	2	2	2	2	4	1	5	2	32	2	2	2	1	2	1	10	68																			
2	2	1	1	2	2	4	2	25	4	5	4	2	2	1	2	1	3	2	4	2	32	2	2	1	1	2	2	10	67																			
2	2	2	3	3	1	2	1	25	4	2	3	1	1	1	2	2	4	1	4	2	27	2	2	2	2	2	1	11	63																			
2	2	2	2	2	2	1	2	26	4	4	4	2	3	2	2	1	4	2	3	1	32	2	1	2	3	2	2	12	70																			
2	2	1	1	2	1	2	1	22	4	1	4	1	1	1	1	2	4	1	4	2	26	2	2	2	2	2	1	11	59																			
2	2	2	2	1	3	2	2	27	4	5	4	3	2	1	3	1	4	2	5	1	35	1	2	1	1	2	2	9	71																			
2	3	1	1	2	1	2	2	22	4	5	4	1	2	1	1	2	4	1	4	2	31	1	1	2	1	1	1	7	60																			
3	1	2	2	2	4	2	2	29	3	5	4	4	1	1	2	1	3	2	5	1	32	2	1	2	2	2	1	10	71																			
1	2	2	2	1	2	3	1	24	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	35	2	1	2	1	1	1	8	67																			
2	2	1	1	2	1	1	2	21	4	5	4	1	2	1	1	2	4	2	4	1	31	2	1	2	2	2	1	10	62																			
2	3	2	2	3	3	2	2	30	4	4	5	3	1	2	3	1	4	1	5	2	35	1	1	2	1	1	1	7	72																			
3	3	1	1	2	1	2	1	23	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	33	2	1	2	2	2	1	10	66																			
3	2	2	2	2	2	3	2	29	4	5	5	2	1	1	1	1	4	2	4	1	31	2	2	2	2	1	1	10	70																			
3	3	1	2	2	1	3	2	27	5	4	4	1	2	2	2	3	5	1	5	2	36	2	1	2	2	2	1	10	73																			
2	1	2	1	1	2	2	2	22	3	5	4	2	2	1	2	1	3	2	3	2	30	1	2	2	1	2	2	10	62																			
1	2	2	2	2	2	2	1	23	4	4	4	2	1	2	1	4	4	1	4	4	35	2	2	2	2	1	1	10	68																			
2	3	1	3	2	1	2	3	24	4	4	5	1	2	2	2	2	4	2	4	1	33	2	1	2	1	2	1	9	66																			
3	2	2	2	2	2	2	1	24	3	5	4	2	1	1	2	1	3	2	3	2	29	1	1	1	2	1	1	7	60																			
2	2	2	2	1	2	2	2	25	3	4	5	2	2	2	2	3	2	2	2	1	30	2	1	2	1	2	1	9	64																			
1	2	1	2	1	2	2	1	21	4	4	4	2	2	2	1	1	4	1	4	2	31	1	1	1	2	1	1	7	59																			

Calidad del Servicio																			
		Mejoramiento				Competencia técnica				Propósitos									
	Escala	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total						
Satisfacción del usuario	Alta	27	20	16	63	19	31	13	63	23	17	23	63						
	Media	13	11	8	32	9	8	15	32	12	7	13	32						
	Baja	3	1	1	5	2	2	1	5	1	1	3	5						
	Total	80	16	4	100	77	19	4	100	70	25	5	100						
	Alta	34	28	10	72	21	19	32	72	24	31	17	72						
	Media	7	15	1	23	6	11	6	23	4	5	14	23						
	Baja	1	3	2	6	1	1	4	6	2	2	2	6						
	Total	80	16	4	100	77	19	4	100	70	25	5	100						
	Alta	26	13	25	64	18	34	12	64	17	33	14	64						
	Media	5	6	16	27	11	4	12	27	3	14	10	27						
	Baja	2	5	2	9	1	5	3	9	3	3	3	9						
	Total	80	16	4	100	77	19	4	100	70	25	5	100						

AI105 =SUMA(Y105:AH105)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG
	61	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	83		61	2	5	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	26	4	2	4	2	2	2	2	2
	62	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	2	2	2	3	5	2	1	22	63		62	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	25	4	5	4	2	2	1	2	1
	63	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	74		63	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2	25	4	2	3	1	1	1	2	2
	64	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	2	4	2	2	3	5	1	1	24	61		64	1	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	26	4	4	4	2	3	2	2	1
	65	2	1	1	1	3	1	2	2	4	5	1	1	2	26	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	73		65	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	22	4	1	4	1	1	1	1	2
	66	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	3	2	2	2	5	2	2	23	73		66	3	5	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	27	4	5	4	3	2	1	3	1
	67	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63		67	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	22	4	5	4	1	2	2	1	2
	68	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78		68	2	5	1	3	3	1	2	2	2	4	2	2	29	3	5	4	4	1	1	2	1
	69	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	1	1	2	2	5	4	1	2	21	71		69	1	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	24	4	4	4	2	3	2	2	2
	70	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	1	1	1	1	2	2	2	5	2	2	19	63		70	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	21	4	5	4	1	2	1	1	2
	71	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63		71	3	5	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	30	4	4	5	3	1	2	3	1
	72	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78		72	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	23	4	4	4	1	2	2	2	2
	73	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	5	2	4	3	2	1	20	2	3	3	2	1	1	5	4	2	3	26	82		73	1	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	29	4	5	5	2	1	1	1	1
	74	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	3	2	3	1	1	2	4	5	1	2	24	64		74	2	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	27	5	4	4	1	2	2	2	3
	75	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	67		75	1	4	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	22	3	5	4	2	2	1	2	1
	76	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	2	1	3	1	1	1	3	3	2	4	21	69		76	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	23	4	4	4	2	1	2	1	4
	77	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	2	3	2	2	2	1	2	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	80		77	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	24	4	4	5	1	2	2	2	2
	78	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	23	67		78	1	4	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	24	3	5	4	2	1	1	2	1
	79	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	5	2	4	3	2	1	20	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	69		79	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25	3	4	5	2	2	2	2	3
	80	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	1	2	4	1	1	2	4	4	2	1	22	75		80	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	21	4	4	4	2	2	2	1	1
	81	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	2	3	2	2	2	1	2	14	1	2	2	1	2	2	4	4	2	1	21	66		81	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	22	4	4	2	1	2	2	2	2
	82	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	70		82	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	22	3	5	5	2	2	1	2	1
	83	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	4	2	2	1	2	2	4	3	2	2	24	68		83	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	23	4	4	4	3	3	2	1	2
	84	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63		84	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	23	3	5	4	2	2	1	2	2
	85	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	22	70		85	1	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	22	4	4	5	1	3	2	1	1
	86	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	66		86	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	26	4	4	4	1	2	2	1	2
	87	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	71		87	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22	3	5	4	2	2	1	2	2
	88	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	3	4	4	4	4	2	2	1	28	76		88	1	4	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	25	4	4	5	2	2	1	1	2
	89	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	2	1	2	4	5	2	1	22	59		89	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	20	4	4	3	1	3	2	1	1
	90	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	70		90	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	20	4	4	4	2	2	1	2	1
	91	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	5	2	4	3	2	1	20	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	86		91	1	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	23	3	5	4	2	2	1	2	2
	92	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	1	3	4	2	2	2	4	5	2	2	27	75		92	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	20	5	4	3	2	2	2	2	1
	93	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	63		93	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	19	3	5	2	2	2	1	2	2
	94	4	3	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	36	3	2	4	4	1	2	1	17	2	2	2	1	1	2	2	5	2	1	20	73		94	1	4	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	23	4	4	4	1	3	2	1	1
	95	2	1	1	2	3	1	2	2	4	5	1	1	2	27	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	26	67		95	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	2	22	4	4	2	2	2	1	1	1
	96	1	2	2	1	2	2	3	4	5	4	2	2	1	31	3	2	4	4	1	2	1	17	4	4	2	2	1	4	5	5	2	1	30	78		96	4	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	22	3	5	3	2	2	1	2	2
	97	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	23	2	3	2	2	2	1	2	14	2

AI105 =SUMA(Y105:AH105)

AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT
61	2	5	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	**26**	4	2	4	2	2	2	2	2	4	1	5	2	**32**	2	2	2	1	2	1	**10**	68
62	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	**25**	4	5	4	2	2	1	2	1	3	2	4	2	**32**	2	2	1	1	2	2	**10**	67
63	2	3	1	3	2	2	2	3	3	1	2	1	**25**	4	2	3	1	1	1	2	2	4	1	4	2	**27**	2	2	2	2	2	1	**11**	63
64	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	**26**	4	4	4	2	3	2	2	1	4	2	3	1	**32**	2	1	2	3	2	2	**12**	70
65	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	**22**	4	1	4	1	1	1	1	2	4	1	4	2	**26**	2	2	2	2	2	1	**11**	59
66	3	5	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	**27**	4	5	4	3	2	1	3	1	4	2	5	1	**35**	1	2	1	1	2	2	**9**	71
67	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	**22**	4	5	4	1	2	1	1	2	4	1	4	2	**31**	1	1	2	1	1	1	**7**	60
68	2	5	1	3	3	1	2	2	2	4	2	2	**29**	3	5	4	4	1	1	2	1	3	2	5	1	**32**	2	1	2	2	2	1	**10**	71
69	1	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	**24**	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	**35**	2	1	2	1	1	1	**8**	67
70	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	**21**	4	5	4	1	2	1	1	2	4	2	4	1	**31**	2	1	2	2	2	1	**10**	62
71	3	5	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	**30**	4	4	5	3	1	2	3	1	4	1	5	2	**35**	1	1	2	1	1	1	**7**	72
72	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	**23**	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	**33**	2	1	2	2	2	1	**10**	66
73	1	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	**29**	4	5	5	2	1	1	1	1	4	2	4	1	**31**	2	2	2	2	1	1	**10**	70
74	2	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	**27**	5	4	4	1	2	2	2	3	5	1	5	2	**36**	2	1	2	2	2	1	**10**	73
75	1	4	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	**22**	3	5	4	2	2	1	2	1	3	2	3	2	**30**	1	2	2	1	2	2	**10**	62
76	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	**23**	4	4	4	2	1	2	1	4	4	1	4	4	**35**	2	2	2	2	1	1	**10**	68
77	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	**24**	4	4	5	1	2	2	2	2	4	2	4	1	**33**	2	1	2	1	2	1	**9**	66
78	1	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	**24**	3	5	4	2	1	1	2	1	3	2	3	2	**29**	1	1	1	2	1	1	**7**	60
79	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	**25**	3	4	5	2	2	2	2	3	2	2	2	1	**30**	2	1	2	1	2	1	**9**	64
80	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	**21**	4	4	4	2	2	2	1	1	4	1	4	2	**31**	1	1	1	2	1	1	**7**	59
81	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1	**22**	2	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	**27**	1	1	1	1	1	1	**6**	55
82	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	**22**	3	5	5	2	2	1	2	1	3	2	3	1	**30**	2	1	2	2	2	1	**10**	62
83	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	**23**	4	4	4	3	3	2	1	2	4	2	4	2	**35**	1	2	1	2	2	2	**10**	68
84	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	**23**	3	5	4	2	2	1	2	2	3	2	5	2	**33**	2	2	2	2	2	2	**12**	68
85	1	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	**22**	4	4	5	1	3	2	1	1	4	1	4	2	**32**	2	1	2	1	2	1	**9**	63
86	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	**26**	4	4	4	1	2	1	2	2	4	2	3	2	**31**	2	2	2	2	1	1	**10**	67
87	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	**22**	3	5	4	2	2	1	2	2	3	2	4	2	**32**	1	1	2	2	2	1	**9**	63
88	1	4	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	**25**	4	4	5	2	2	1	1	2	4	2	4	3	**34**	2	2	2	2	2	2	**12**	71
89	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	**20**	4	4	3	1	3	2	1	1	4	1	3	2	**29**	2	2	2	2	2	1	**11**	60
90	2	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	**20**	4	4	4	2	2	1	2	1	4	1	2	1	**28**	2	2	1	1	2	2	**10**	58
91	1	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	**23**	3	5	4	2	2	1	2	2	3	2	4	1	**31**	2	2	1	3	2	2	**12**	66
92	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	**20**	5	4	3	2	2	2	2	1	5	1	2	2	**31**	2	2	1	2	1	2	**10**	61
93	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	**19**	3	5	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	**30**	3	3	2	1	2	1	**12**	61
94	1	4	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	**23**	4	4	4	1	3	2	1	1	4	1	4	1	**30**	2	2	2	2	1	1	**10**	63
95	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	2	**22**	4	4	2	2	2	1	1	1	4	1	5	2	**29**	1	1	2	1	2	1	**8**	59
96	4	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	**22**	3	5	3	2	2	1	2	2	5	2	4	2	**33**	1	1	1	2	3	2	**10**	65
97	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	**21**	2	3	3	2	2	1	2	2	4	1	4	2	**28**	2	2	2	1	2	1	**10**	59
98	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	**19**	4	4	5	1	3	2	1	1	5	1	4	2	**33**	2	2	2	2	1	2	**11**	63
99	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	**22**	3	5	4	2	2	1	2	2	4	2	5	1	**33**	1	1	1	3	2	2	**10**	65
##	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	**20**	4	4	5	1	3	2	1	1	4	1	4	2	**32**	2	2	2	2	1	2	**10**	62

	Calidad del Servicio													
	Dimensiones	Mejoramiento					Competencia técnica				Propósitos			
		Escala	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Satisfacción del usuario	Evaluación	Alta	27	20	16	63	19	31	13	63	23	17	23	63
		Media	13	11	8	32	9	8	15	32	12	7	13	32
		Baja	3	1	1	5	2	2	1	5	1	1	3	5
		Total	**80**	**16**	**4**	**100**	**77**	**19**	**4**	**100**	**70**	**25**	**5**	**100**
	Expectativas	Alta	34	28	10	72	21	19	32	72	24	31	17	72
		Media	7	15	1	23	6	11	6	23	4	5	14	23
		Baja	1	3	2	6	1	1	4	6	2	2	2	6
		Total	**80**	**16**	**4**	**100**	**77**	**19**	**4**	**100**	**70**	**25**	**5**	**100**
	alor percibi	Alta	26	13	25	64	18	34	12	64	17	33	14	64
		Media	5	6	16	27	11	4	12	27	3	14	10	27
		Baja	2	5	2	9	1	5	3	9	3	3	3	9
		Total	**80**	**16**	**4**	**100**	**77**	**19**	**4**	**100**	**70**	**25**	**5**	**100**

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Variable independiente Calidad del servicio																							
Dimensión Mejoramiento																							
P3	El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
P4	Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
P5	El servicio se da cumpliendo las normas legales	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
P6	Las normas internas permiten un buen servicio	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
P7	La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
P8	La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo	4	4	3	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	3	4	5
P9	Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes	5	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	2	5	2
P10	Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley	4	5	2	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	2	4	4
P11	Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3
P12	El personal judicial muestra buena actitud para el servicio	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
P13	En general, se observa buena predisposición para resolver los	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
Dimensión: Competencia técnica																							
P14	Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	2
P15	Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender	2	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	4
P16	Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
P17	Se requiere implementar nueva tecnología	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1
P18	Se cumplen los plazos para resolver los expedientes	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
P19	Se respetan los plazos establecidos para los procesos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P20	Los expedientes se retrasan en forma justificada	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
Dimensión Propósitos																							
P21	El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios	4	2	1	2	2	4	1	2	3	2	4	2	2	2	4	1	2	3	4	3	2	4
P22	Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios	4	2	1	2	1	4	1	2	3	2	4	2	2	1	4	4	2	1	4	1	2	4
P23	En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	4	2	2	1	2
P24	Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
P25	Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	1
P26	Las personas son tratadas sin discriminación	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	4	1	3	1	4	2	3	2	4	1	3	4
P27	Existen preferencias para la atención	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	2	5	2	4	5
P28	Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
P29	Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el	2	4	1	4	1	2	1	4	1	2	2	1	4	2	2	1	4	1	2	1	4	2
P30	El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	1
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							

N°	Ítem	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Variable independiente Calidad del servicio																							
Dimensión Mejoramiento																							
P3	El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
P4	Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
P5	El servicio se da cumpliendo las normas legales	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
P6	Las normas internas permiten un buen servicio	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
P7	La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
P8	La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo	2	4	3	2	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	5	2	4	3
P9	Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes	4	5	2	4	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	2	4	5	2
P10	Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley	5	4	2	5	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	4	5	4	2
P11	Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2
P12	El personal judicial muestra buena actitud para el servicio	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
P13	En general, se observa buena predisposición para resolver los	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Dimensión: Competencia técnica																							
P14	Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3
P15	Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
P16	Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4	3	4	1	4	2	4	2	4
P17	Se requiere implementar nueva tecnología	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4
P18	Se cumplen los plazos para resolver los expedientes	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
P19	Se respetan los plazos establecidos para los procesos	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2
P20	Los expedientes se retrasan en forma justificada	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	2	1
Dimensión Propósitos																							
P21	El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	3	2
P22	Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios	2	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2
P23	En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	1	1	1	2	2	1	4	1	3	2	2	1
P24	Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
P25	Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
P26	Las personas son tratadas sin discriminación	1	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	1	3	4	1	3	1	3	1	4	2	3
P27	Existen preferencias para la atención	2	4	2	5	4	5	2	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
P28	Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
P29	Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el	1	4	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	4	2	2	1	4
P30	El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							

N°	Ítem	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
Variable independiente Calidad del servicio																							
Dimensión Mejoramiento																							
P3	El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
P4	Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
P5	El servicio se da cumpliendo las normas legales	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
P6	Las normas internas permiten un buen servicio	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
P7	La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
P8	La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo	2	3	4	3	2	4	3	2	5	4	3	2	4	5	3	2	5	2	4	3	2	5
P9	Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes	4	2	5	2	4	5	2	4	2	5	2	4	5	2	2	4	2	4	5	2	4	2
P10	Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley	5	2	4	2	5	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	5	4	2	5	4
P11	Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3
P12	El personal judicial muestra buena actitud para el servicio	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
P13	En general, se observa buena predisposición para resolver los	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
Dimensión: Competencia técnica																							
P14	Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
P15	Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
P16	Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2
P17	Se requiere implementar nueva tecnología	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2
P18	Se cumplen los plazos para resolver los expedientes	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
P19	Se respetan los plazos establecidos para los procesos	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
P20	Los expedientes se retrasan en forma justificada	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
Dimensión Propósitos																							
P21	El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2
P22	Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4	1	2	4	1	2	2	4	1
P23	En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad	2	2	1	1	4	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
P24	Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3
P25	Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
P26	Las personas son tratadas sin discriminación	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2
P27	Existen preferencias para la atención	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	2
P28	Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5
P29	Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el	2	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	2	4	2	2	4	1	2	2
P30	El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

N°	Ítem	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87
Variable independiente Calidad del servicio																							
Dimensión Mejoramiento																							
P3	El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
P4	Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
P5	El servicio se da cumpliendo las normas legales	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
P6	Las normas internas permiten un buen servicio	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
P7	La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
P8	La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo	5	3	4	5	2	3	4	5	3	2	4	5	2	3	5	4	3	2	3	4	3	2
P9	Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes	2	2	5	2	4	2	5	2	2	4	5	2	4	2	2	5	2	4	2	5	2	4
P10	Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley	4	2	4	4	5	2	4	4	2	5	4	4	5	2	4	4	2	5	2	4	2	5
P11	Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1
P12	El personal judicial muestra buena actitud para el servicio	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
P13	En general, se observa buena predisposición para resolver los	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
Dimensión: Competencia técnica																							
P14	Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
P15	Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender	3	3	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	2	3	2	2	3
P16	Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2
P17	Se requiere implementar nueva tecnología	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2
P18	Se cumplen los plazos para resolver los expedientes	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2
P19	Se respetan los plazos establecidos para los procesos	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
P20	Los expedientes se retrasan en forma justificada	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Dimensión Propósitos																							
P21	El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios	2	2	4	2	1	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	3	2	4
P22	Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios	1	2	4	1	1	2	4	3	2	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
P23	En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	2
P24	Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
P25	Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
P26	Las personas son tratadas sin discriminación	2	3	4	2	2	3	4	1	2	3	1	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	4
P27	Existen preferencias para la atención	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
P28	Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	5
P29	Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el	2	4	2	1	2	4	2	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2
P30	El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

N°	Ítem	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
Variable independiente Calidad del servicio																							
Dimensión Mejoramiento																							
P3	El personal actúa siempre dentro del marco legal vigente	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
P4	Es difícil que los trabajadores acepten dádivas o sobornos	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
P5	El servicio se da cumpliendo las normas legales	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
P6	Las normas internas permiten un buen servicio	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
P7	La Corte cuenta con normas que facilitan y mejoran el trabajo	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
P8	La costumbre prevalece sobre la técnica en el trabajo	3	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	5	4	3	5	2	4	3	2	3	4
P9	Las costumbres de trabajo retrasan el trámite de expedientes	2	2	5	2	4	2	5	2	4	5	2	4	2	5	2	2	4	5	2	4	2	5
P10	Las labores se realizan por costumbre y no por lo que manda la ley	2	4	4	2	5	2	4	2	5	4	2	5	4	4	2	4	5	4	2	5	2	4
P11	Cree usted que el personal administrativo muestra buena actitud para el servicio	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2
P12	El personal judicial muestra buena actitud para el servicio	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
P13	En general, se observa buena predisposición para resolver los	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
Dimensión: Competencia técnica																							
P14	Los procedimientos de gestión documentaria facilitan la atención oportuna de los expedientes	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
P15	Los procedimientos de atención al usuario son sencillos y fáciles de entender	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2
P16	Es necesario establecer nuevos procedimientos para mejorar el servicio	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
P17	Se requiere implementar nueva tecnología	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4
P18	Se cumplen los plazos para resolver los expedientes	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1
P19	Se respetan los plazos establecidos para los procesos	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
P20	Los expedientes se retrasan en forma justificada	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Dimensión Propósitos																							
P21	El personal administrativo entabla buenas relaciones con los usuarios	2	1	1	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	1	2
P22	Cree usted que el personal jurisdiccional entabla buenas relaciones con los usuarios	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2
P23	En general, el ambiente en la Corte es de cordialidad	1	4	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	4	1	2	1	2	2	1	2	1
P24	Existe un ambiente de tolerancia hacia todas las personas en la Corte	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
P25	Los reclamos y quejas son atendidos con tolerancia	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
P26	Las personas son tratadas sin discriminación	3	2	2	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3
P27	Existen preferencias para la atención	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4
P28	Es necesario conocer a alguien en la Corte para ser atendido	4	4	4	5	3	4	2	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
P29	Cree usted que el tiempo dedicado a la atención al público es el	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	1	4
P30	El tiempo de espera para ser atendido es el apropiado	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

A38 fx Variable dependiente Satisfacción del usuario

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Variable dependiente Satisfacción del usuario																							
Dimensión Evaluación																							
P31	El servicio satisface todas las expectativas del usuario	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
P32	El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios	4	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
P33	La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
P34	La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio	4	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2
P35	La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
P36	Las quejas son atendidas en tiempo razonable	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
P37	Las quejas dan resultado	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1
P38	Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3
P39	Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
P40	La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
P41	Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3
P42	La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos	1	2	2	1	2		2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
Dimensión Expectativas																							
P43	La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
P44	La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	3	4	5	5	4	4
P45	Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	3	4	5
P46	Considera usted que la calidad del servicio es satisfactoria	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
P47	La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
P48	La Corte absuelve las consultas en forma eficiente	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
P49	Considera usted que los procedimientos son fáciles de entender	1	2	2	3	2	2	1	1	5	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
P50	Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes	1	5	2	2	2	2	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
P51	Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir	4	5	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5
P52	La atención a los usuarios es oportuna	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
P53	La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	2	3	5	5	3	4	5	5	4	4
P54	El valor de las tasas resulta razonable	2	3	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
Dimensión: Valor percibido																							
P55	Existe confianza en el servicio de la Corte	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
P56	La atención a los usuarios es adecuada	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
P57	Recomendaría el servicio de la Corte	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
P58	La Corte innova sus sistemas de trabajo	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
P59	El servicio resulta plenamente satisfactorio	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
P60	El personal es eficiente	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

A38 — Variable dependiente Satisfacción del usuario

Nº	Ítem	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
	Variable dependiente Satisfacción del usuario																						
	Dimensión Evaluación																						
P31	El servicio satisface todas las expectativas del usuario	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	4	2
P32	El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
P33	La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
P34	La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
P35	La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes	1	2	1	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
P36	Las quejas son atendidas en tiempo razonable	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2
P37	Las quejas dan resultado	1	2	1	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
P38	Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
P39	Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
P40	La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
P41	Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios	1	5	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
P42	La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
	Dimensión Expectativas																						
P43	La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
P44	La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
P45	Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
P46	Considera usted que la calidad del servicio es satisfactoria	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
P47	La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
P48	La Corte absuelve las consultas en forma eficiente	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
P49	Considera usted que los procedimientos son fáciles de entender	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
P50	Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
P51	Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4
P52	La atención a los usuarios es oportuna	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
P53	La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos	3	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
P54	El valor de las tasas resulta razonable	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2
	Dimensión: Valor percibido																						
P55	Existe confianza en el servicio de la Corte	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3
P56	La atención a los usuarios es adecuada	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
P57	Recomendaría el servicio de la Corte	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	2	4	2	3	2	3	4
P58	La Corte innova sus sistemas de trabajo	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
P59	El servicio resulta plenamente satisfactorio	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3
P60	El personal es eficiente	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2

Hoja1 / Hoja2 / Hoja7 / Hoja5 / Hoja3 / **Hoja4** / Hoja8

A38 — Variable dependiente Satisfacción del usuario

Nº	Ítem	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
	Variable dependiente Satisfacción del usuario																						
	Dimensión Evaluación																						
P31	El servicio satisface todas las expectativas del usuario	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3
P32	El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5
P33	La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2
P34	La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	1
P35	La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P36	Las quejas son atendidas en tiempo razonable	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P37	Las quejas dan resultado	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
P38	Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2
P39	Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1
P40	La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3
P41	Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	4	2	1	2	2
P42	La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
	Dimensión Expectativas																						
P43	La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
P44	La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	2	4	1	5
P45	Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4
P46	Considera usted que la calidad del servicio es satisfactoria	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3
P47	La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2
P48	La Corte absuelve las consultas en forma eficiente	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
P49	Considera usted que los procedimientos son fáciles de entender	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3
P50	Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
P51	Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
P52	La atención a los usuarios es oportuna	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
P53	La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5
P54	El valor de las tasas resulta razonable	3	2	4	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
	Dimensión: Valor percibido																						
P55	Existe confianza en el servicio de la Corte	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
P56	La atención a los usuarios es adecuada	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
P57	Recomendaría el servicio de la Corte	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
P58	La Corte innova sus sistemas de trabajo	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1
P59	El servicio resulta plenamente satisfactorio	2	3	2	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P60	El personal es eficiente	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

Hoja1 / Hoja2 / Hoja7 / Hoja5 / Hoja3 / **Hoja4** / Hoja8

A38 | Variable dependiente Satisfacción del usuario

A	B	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL
Nº	Ítem	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
	Variable dependiente Satisfacción del usuario																						
	Dimensión Evaluación																						
P31	El servicio satisface todas las expectativas del usuario	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
P32	El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios	3	5	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4
P33	La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1
P34	La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2
P35	La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
P36	Las quejas son atendidas en tiempo razonable	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
P37	Las quejas dan resultado	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3
P38	Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1
P39	Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2
P40	La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
P41	Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3
P42	La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	2	4	2	1
	Dimensión Expectativas																						
P43	La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4
P44	La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
P45	Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
P46	Considera usted que la calidad del servicio es satisfactoria	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2
P47	La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2
P48	La Corte absuelve las consultas en forma eficiente	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
P49	Considera usted que los procedimientos son fáciles de entender	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
P50	Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes	2	1	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2
P51	Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4
P52	La atención a los usuarios es oportuna	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
P53	La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	3	4	4
P54	El valor de las tasas resulta razonable	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3
	Dimensión: Valor percibido																						
P55	Existe confianza en el servicio de la Corte	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
P56	La atención a los usuarios es adecuada	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
P57	Recomendaría el servicio de la Corte	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
P58	La Corte innova sus sistemas de trabajo	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
P59	El servicio resulta plenamente satisfactorio	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
P60	El personal es eficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

A38 | Variable dependiente Satisfacción del usuario

A	B	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX
Nº	Ítem	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	Variable dependiente Satisfacción del usuario																						
	Dimensión Evaluación																						
P31	El servicio satisface todas las expectativas del usuario	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2
P32	El servicio requiere mejorar la atención de los usuarios	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
P33	La Corte procura adoptar medidas de mejora del servicio	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2
P34	La infraestructura de la Corte es adecuada para el servicio	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
P35	La Corte cuenta con equipos adecuados para resolver los expedientes	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
P36	Las quejas son atendidas en tiempo razonable	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1
P37	Las quejas dan resultado	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
P38	Los servicios de la Corte responden suficientemente con los requerimientos de los usuarios	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
P39	Las respuestas a los requerimientos satisfacen las necesidades de los usuarios	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
P40	La calidad de las decisiones es coherente con las pretensiones de los usuarios	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
P41	Los servidores de la Corte están atentos a las necesidades e intereses de los usuarios	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2
P42	La Corte muestra interés y no es indolente para resolver los procesos	2	3	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
	Dimensión Expectativas																						
P43	La Corte requiere mejorar sus sistemas informáticos	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	2	4	3	4
P44	La Corte requiere mejorar sus sistemas administrativos	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
P45	Considera usted mejorar los planes de capacitación al personal	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	5
P46	Considera usted que la calidad del servicio es satisfactoria	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
P47	La Corte adapta su trabajo a los cambios tecnológicos	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
P48	La Corte absuelve las consultas en forma eficiente	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
P49	Considera usted que los procedimientos son fáciles de entender	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
P50	Los procedimientos facilitan la tramitación de expedientes	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1
P51	Los procedimientos exigen requisitos difíciles de cumplir	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
P52	La atención a los usuarios es oportuna	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1
P53	La Corte cobra por servicios que deberían ser gratuitos	2	4	2	3	4	5	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4
P54	El valor de las tasas resulta razonable	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
	Dimensión: Valor percibido																						
P55	Existe confianza en el servicio de la Corte	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2
P56	La atención a los usuarios es adecuada	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2
P57	Recomendaría el servicio de la Corte	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2		2	1	2	2	1	2
P58	La Corte innova sus sistemas de trabajo	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1
P59	El servicio resulta plenamente satisfactorio	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2
P60	El personal es eficiente	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1

Hoja1 Hoja2 Hoja7 Hoja5 Hoja3 **Hoja4** Hoja8

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima
Gerencia de Administración Distrital
Coordinacion de Logistica

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA DE AUTORIZACION

Lima, 25 de agosto de 2021

Mediante el presente, el que suscribe Eco. Patrick Esponda Jara, Coordinador de Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima.

En atención al requerimiento efectuado por los interesados, AUTORIZO al Sr. José Luis Concha Gallardo identificado con DNI 40050628 y Magaly Milagros Lúcumber René identificada con DNI 10726656 quienes realizaran su trabajo de investigación y encuestas de la tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA 2021", para optar el título de licenciados en Administración a efectuar los estudios.

Esperando que, la presente carta de autorización sirva a los estudiantes mencionados con fines de investigación académica.

Atentamente.

PODER JUDICIAL
Econ. PATRICK ESPONDA JARA
Coordinador de Logistica
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA