



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámites virtuales en
el Archivo Central del Poder Judicial – sede Natasha, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rosas Argomedo, Elsa Flor (orcid.org/0000-0001-8949-9706)

ASESOR:

Mgtr. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios y a mi familia, por estar siempre presentes en el curso de mi vida.

Agradecimiento

Manifiesto mi grato agradecimiento con todos los docentes de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; quienes fueron pieza clave en mi formación; y de forma muy particular a mis asesores de investigación, por su apoyo constante en la realización del presente trabajo.

A mi madre, quien siempre está pendiente de mí, por su tiempo, por las palabras de apoyo y aliento que no me dejaron flaquear en la persecución de mis sueños, por su confianza y por el amor infinito que siempre me brinda.

A todas aquellas personas, que formaron parte importante en la realización de la investigación como partícipes de la misma.

A mis jurados de sustentación, por su tiempo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados respecto a la variable calidad de servicio	19
Tabla 2: Resultados respecto la Dimensión Eficiencia.....	20
Tabla 3: Resultados respecto la Dimensión Control.....	21
Tabla 4: Resultados respecto la Dimensión Gobierno Digital.....	22
Tabla 5: Resultados respecto la Dimensión Mejora Continua	23
Tabla 6: Resultados respecto a la variable calidad de servicio	25
Tabla 7: Resultados respecto la Dimensión Costos	26
Tabla 8: Resultados respecto la Dimensión Amabilidad	27
Tabla 9: Resultados respecto la Dimensión Tiempo de Espera.....	28
Tabla 10: Resultados respecto la Atención Oportuna	29
Tabla 11: Prueba de hipótesis.....	31

Índice de figuras

Figura 1: Variable Calidad de Servicio	20
Figura 2: Dimensión Eficiencia	21
Figura 3: Dimensión Control.....	22
Figura 4: Dimensión Gobierno Digital.....	23
Figura 5: Dimensión Mejora Continua	24
Figura 6: Variable Satisfacción del Usuario.....	25
Figura 7: Dimensión Costos	26
Figura 8: Dimensión Amabilidad.....	27
Figura 9: Dimensión Tiempo de Espera	28
Figura 10: Dimensión Atención Oportuna	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal el determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; la misma que fue abarcada desde la óptica de la investigación cuantitativa, con un tipo de investigación básico-descriptiva con diseño correlacional. La recolección de la información fue realizada por medio de la aplicación de una guía de encuesta, con un muestreo censal que abarcó tanto usuarios externos como internos; siendo que como parte de los resultados se evidenció que los usuarios encuestados han precisado que si bien es cierto los servicios recibidos se encuentran en estándares adecuados es que ello no es suficiente para que el servicio pueda lograr la satisfacción de los mismos en su totalidad. Asimismo, se llegó a concluir que la calidad del servicio como tal va a depender de cuan satisfechas se encuentren las expectativas del usuario, siendo que como se refirió no basta solo con que el sistema funcione, sino que este cubra las necesidades y/o requerimientos de los usuarios finales, lo que permitirá catalogar un servicio como bueno o en su defecto como deficiente.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servicio, Trámite, Usuario.

Abstract

The main objective of this investigation was to determine how the quality of the service influences user satisfaction in carrying out their virtual procedures in the Central Archive of the Judiciary - Natasha Headquarters; the same one that was covered from the perspective of quantitative research, with a type of basic-descriptive research with a correlational design. The information collection was carried out through the application of a survey guide, with a census sample that included both external and internal users; being that as part of the results it was evidenced that the users surveyed have specified that although it is true that the services received are in adequate standards, it is not enough for the service to achieve their satisfaction in its entirety. Likewise, it was concluded that the quality of the service as such will depend on how satisfied the user's expectations are, since, as mentioned, it is not enough just for the system to work, but rather that it meets the needs and/or requirements. of the end users, which will allow a service to be classified as good or, failing that, as deficient.

Keywords: Quality, satisfaction, service, procedure, user.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio dentro de las empresas u organizaciones se constituye como parte de un accionar en conjunto como de estrategias que de forma directa busca la mejora del servicio que estas ofertan con el fin primordial de la construcción de un espacio amigable que permita a los clientes tener una buena impresión respecto del servicio que reciben; dado que, se precisa un servicio de calidad y la complacencia del usuario, devienen en dos temas que se relacionan entre sí, puesto que la dependencia de uno con el otro es muy estrecha, siendo que la satisfacción del usuario y/o cliente en la mayoría de situaciones se debe a expectativas o experiencias anteriores que estos tengan, convirtiéndose así en un tema un tanto preocupante dentro de las empresas y/o instituciones que brindan bienes y/o servicios; ya que se convierte en tarea de las mismas el hecho de mantener un servicio que englobe las preferencias de sus usuarios. (Camison, 2006)

Desde esa perspectiva se tiene a Villalba (2016) quien considera que el acontecer actual ha puesto en jaque mate, al Estado como tal, lo que ha conllevado a que se haga esfuerzos desesperados por continuar con el proceso de modernización estatal, a fin de poder efectivizar los servicios que las entidades públicas brindan; los cuales se han puesto en marcha a través del desarrollo de canales de atención al ciudadano y/o usuario por medio de plataformas digitales implementadas, y que a la fecha a causa de la covid-19, son cada vez más necesarias.

Por su parte Muñoz (2017) mencionó que si bien es cierto, la iniciativa de canales virtuales para la atención de los usuarios, ha sido una muy buena propuesta, siendo que se ha permitido mantener el auge y a flote la prestación de bienes y servicios, es que la misma no termina siendo del todo eficiente, por múltiples causas, entre ellas, la falta de personal capacitado, la poca familiarización que tienen los usuarios con el uso de medios virtuales para la atención de sus pretensiones o necesidades, entre otras causas.

Aunado a ello, es de vital importancia, hacer énfasis en la investigación realizada por Rivera, Mancilla y Monsalve (2016) donde se mostró que en una tienda de café en la ciudad de Colombia, la calidad del servicio que esta ofrecía aumento en base a la implementación de un aplicativo móvil que permitía que sus clientes pudieran ordenar y pagar por adelantado cuando querían hacer uso de los servicios que dicha tienda brindaba, no solo traduciéndose en una ventaja para los clientes sino también para la tienda en si, por lo que la iniciativa, fue replicada por otras compañías con la finalidad de poder ofertar un servicio adecuado que complazca a sus consumidores finales.

En nuestro país, una de las entidades públicas que optó por la implementación de canales virtuales para concretar la realización de trámites digitales, ha sido el distrito judicial de La Libertad, quienes para sus trámites varios, valga la redundancia, teniendo inclusive la implementación de audiencias virtuales, expedientes digitales, aplicativos como “Tu Juez te escucha” y las citas judiciales y mesa de partes virtuales, entre otros; que han buscado facilitar la interacción entre los ciudadanos y la labor jurisdiccional que en dicha entidad se realiza.

En ese mismo sentido, se tiene el aplicativo Web implementado por el Archivo Central de la entidad en mención, como parte de su sistema de gestión documentaria, la cual se desarrolló con la necesidad de facilitar la interacción entre las partes y los trámites varios que se brinda, tales como desarchivamiento de procesos judiciales, emisión de copias simples y certificadas, búsqueda y lectura de expedientes, devolución de anexos, entre otros trámites; para lo cual ha sido necesario el establecer un tiempo prudencial y una serie de procedimientos a desarrollar dentro de los estándares de calidad que se espera en cuanto el servicio que se brinda. Aunado a ello, se puede indicar que, como parte de un sistema de gestión, el aplicativo del que se hace mención, permite que los usuarios puedan registrar de forma inmediata su requerimiento del servicio que brinda el área objeto de estudio.

Por lo que se puede tener en consideración que, si bien es cierto la implementación de dicho aplicativo virtual dentro de la área objeto de estudio, ha sido una iniciativa buena, con el fin de mantener la interacción entidad-ciudadano a flote, empero, no es menos cierto que la necesidad de mejora debe estar latente dentro del sistema de proyección innovador del mismo, siendo que las necesidades y realidades dentro de la prestación de un servicio, es variada y por ende debe satisfacer como tal las expectativas de sus usuarios, con el fin de crear un ambiente amable para ellos que logre la aceptación definitiva del mismo como su recomendación futura.

Teniendo de esa forma, la problemática descrita en líneas precedentes, es que de formuló el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial?

En lo que respecta la justificación de la investigación, es claro que la misma se encuentra justificada a nivel teórico en el hecho en que, a través del análisis documental, buscó desarrollar conceptos básicos que le permitan explicar las cuestiones planteadas a fin de poder hacer una descripción clara del problema como la identificación de posibles soluciones; y del mismo modo, existe una justificación a nivel práctica, la cual se basó en formular planes de mejora para la calidad de los servicios virtuales prestados por el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; con la finalidad de que se pueda mejora la experiencia de los usuarios que hacen uso del servicio pudiendo lograr su aceptación total como parte del sistema de gestión del área, y lograr un servicio de calidad. Asimismo, tiene justificación a nivel metodológica, ya que sigue las instrucciones exigidas por la ley para obtener un conocimiento verdadero y además viable, que pueda servir a futuro como punto precedente en investigación de igual índole; y finalmente, se cuenta con una justificación a nivel social al buscar soluciones a problemas reales relacionados con las percepciones que los usuarios tienen de los servicios prestados por el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; a fin de garantizar la satisfacción de los mismos respecto al nivel y calidad de servicio que se les brinda.

Aunado a ello, a fin de dotar de una orientación precisa la investigación desarrollada en líneas, es que se planteó como objetivo general, el determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; y como objetivos específicos los siguientes: (i) Analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha califica como un servicio de calidad.; (ii) Analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha satisface el requerimiento de los usuarios; (iii) Determinar si la capacitación del personal en cuanto la atención brindada repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales en el Archivo Central – Sede Natasha; y, (iv) Proponer un nivel de mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central – Sede Natasha a fin de efectivizar la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, tras un exhaustivo análisis a lo largo de la investigación, se planteó como parte de la hipótesis, lo siguiente:

Ho: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del usuario en la realización de los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022

Hi: La calidad de servicio si influye en la satisfacción del usuario en la realización de los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Algunos trabajos previos vinculados al tema propuesto, buscando una explicación más específica del problema en estudio, es que se puede hacer mención dentro del ámbito local, la investigación realizada por Mariño (2016), en la cual tuvo como objetivo principal el determinar de qué forma se podría lograr el mejoramiento de sus servicios dentales a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad; la cual hizo uso de un tipo de investigación descriptiva – correlacional, mostrando como resultados la influencia significativa entre las variables. Asimismo, llegó a concluir que se evidenció una mejor satisfacción del cliente en base a la aplicación de la pirámide de Maslow, lo que coadyuvo a corroborar que una correcta ejecución de un sistema de gestión basados en estándares de calidad, serían la alternativa adecuada en la prestación de los servicios a favor de sus usuarios.

Por su parte Liza y Siancas (2016) en su trabajo de investigación tuvo como principal objetivo el determinar la relación entre las variables de estudios (satisfacción y calidad), siendo que para dicho fin se empleó el cuestionario SERVQUAL, mostrando así el grado de vinculación entre las variables de estudio. Asimismo, la investigación concluyó que la calidad de servicio va a impactar de forma positiva en la percepción del cliente respecto a un determinado servicio brindado; ya que se tiene que tener en cuenta que en la mayoría de situaciones queda en evidencia una brecha definida entre lo que se espera y lo que se percibe, creando la aceptación o rechazo del usuario final.

Gonzales (2020), en su trabajo investigativo tuvo como fin principal el analizar la relación entre la variable calidad y la variable satisfacción; siendo que la misma fue de tipo experimental con un diseño correlacional basado en el modelo SERVQUAL. Como parte de los resultados se evidenció que la relación entre las variables con un coeficiente de conexiones Rho de Spearman de 0,617** con un nivel de significancia de ,000; asimismo, se concluyó que la relación significativa entre ambas variables de estudios; por lo tanto, es recomendable realizar una evaluación cada dos meses para determinar la complacencia del usuario frente a un servicio de calidad, así como el efectuar una capacitación

del personal, mantenimiento continuo y adquisición de equipos para la realización de los procedimientos.

En el ámbito nacional, se tiene la investigación realizada por Pinto y Chávez (2017), la cual tuvo como parte de su objetivo principal el valorar la calidad del servicio que brindaba el lugar objeto de estudio, para lo cual se hizo uso de un método de estudio de corte transversal, siendo que la información recolectada se hizo por medio de la observación, la entrevista y la revisión documentaria. Asimismo, los resultados mostraron que existía necesidad de mejorar los equipamientos e infraestructura del restaurante objeto de estudio con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad que cubra las expectativas de sus comensales; concluyendo de forma final que se requiere la implementación de estereotipos estándares de buenas prácticas empresariales que se recomiendan en la investigación con la finalidad de obtener la complacencia respecto del servicio que se oferta.

Por su parte, Acosta (2019), en su trabajo de investigación realizado con la finalidad de poder demostrar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en Emtrafesa en la ciudad de Piura, siendo que por medio del uso de la aplicación de encuestas conformado por 2 ítems aplicados en una muestra de 333 clientes de la empresa de transportes; donde se recolecto la información necesaria que permitió arribar a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables de estudios, siendo calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Núñez (2021), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el medir el grado existente entre la calidad de servicio y la percepción de la atención percibida en los procesos de tramite documentario realizados por una universidad en la ciudad de Pucallpa, la cual, a través de un diseño de investigación descriptiva, mostro como resultados que existía una influencia significativa entre las variables de estudio. Por lo que se llegó a concluir que el nivel de la atención virtual de la calidad de atención en los procesos de tramite documentario es eficiente y eficaz siendo que la misma se realiza por medio de

canales tanto virtuales como presenciales, configurándose como una atención de calidad.

En el ámbito internacional, se tiene los siguientes: El artículo científico de Toral y Zeta (2017), realizado en Ecuador, el mismo que fue de un tipo básico – no experimental, quienes concluyeran en la determinación de vinculación entre las variables propuestas puesto que se determinó que la calidad en el servicio era regular ya que los encargados de brindarla no tenían las cualidades deseadas lo que no permitía lograr la satisfacción de los clientes.

Asimismo, De-Pedro (2013) en su investigación realizada en Argentina, la cual planteo como objetivo general diagnostico tanto de las dimensiones de calidad del servicio, la cual fue llevada a cabo por medio de la realización de un focus groups y entrevistas a profundidad basadas en las experiencias de los clientes; lo que le llevo a concluir que se pudo determinar que las dimensiones de confiabilidad y seguridad resultaban relevantes en el impacto del servicio prestado y por ende el nivel de satisfacción que percibían los mismos.

Por su parte, Martínez (2012) en su investigación realizada en Guatemala, donde se buscó medir en torno a los servicios financieros el cuan satisfechos se encontraban los usuarios. Con ese fin se llevaron a cabo entrevistas a los clientes a fin de comprender sus perspectivas, por lo que se arribó a la conclusión que las entidades financieras en su mayoría no le prestan la debida importancia al servicio que se le brinda al cliente lo que conlleva a que los niveles de satisfacción que estos sienten sean deficientes.

Lamuca y Aguilar (2019) en su artículo científico realizado en Ecuador, el cual fue de tipo básico – no experimental en el cual se empleó el cuestionario de encuesta como instrumento de recolección de datos; y lo cual permitió que se concluyera en la relación significativa entre las variables de estudio, además de que se evidencio el hecho de falta de capacitaciones laborales que permitan brindar un servicio adecuado lo que se traducía en retrasos en la prestación del servicio como tal.

Por su parte, Pincay y Parra (2020), en su artículo científico desarrollado en Ecuador, el cual fue de tipo descriptivo – no experimental, donde por medio del uso del acervo documental como parte de la muestra, se concluyó que la relación significativa de las variables ponía en evidencia que los estándares de calidad ofrecidos eran regulares ya que las necesidades de los usuarios no eran atendidas de forma oportuna causando molestia en los mismos.

En cuanto a las teorías relacionadas con el tema, recordando las variables de la presente investigación, la calidad de servicio, en palabras de Carbajal (2019) es que debe ser entendida como un activo o conjunto de atributos inherentes a algo, que nos permite evaluar su valor. Esta definición permite establecer dos elementos de suma importancia, los cuales son la referencia de las características del mismo y la bondad para valorarlo. Asimismo, como lo manifestó en su oportunidad, Gamonal y Ucañay (2018) se puede indicar que la calidad, en cuanto se refiere la atención del usuario atraviesa diferentes dimensiones, siendo tres, las cuales son: la atención virtual, la atención semipresencial y la atención presencial. Con respecto a la primera en mención se precisa que esta atención se origina cuando se hace uso de canales “online” que permitan la solución de problemas por medio de respuestas rápidas y prácticas, las cuales se desarrollan por medio de llamadas telefónicas, chat, correos electrónicos, aplicativos digitales, entre otros.

Existen muchas conceptualizaciones, que buscan englobar el término de calidad de servicio, como tal siendo que, palabras de Kotler y Lane (2016), expresa que esta tiene que ver con cualidades determinadas que generen interés con la finalidad de poder cubrir las expectativas de los clientes o usuarios en base a la complacencia de sus necesidades.

Para la venta actual de atención, con el surgimiento de nuevas tecnologías, ha surgido una alternativa para realizar el servicio, ya sea por correo electrónico o a través del mismo un sitio web, algunos clientes llenan dos funciones para que se pueden atender presencialmente. Por atención presencial, surge cuando es

necesaria la presencia física de ambos personajes en un servicio de contacto con los clientes. No obstante, sin limitarse a estos casos, se requiere atención directa cuando así lo solicite el cliente. En este tipo de servicio, la apariencia del empleado es esencial, ya que proyecta la imagen de la empresa. Por ello, es necesario prestar atención a cada detalle que dejará huella en el destinatario, como la forma de hablar o la ropa que viste. (Phang, 2020)

Es así, que se tiene que, desde la perspectiva de tendencias actuales, se busca un nivel alto en la oferta de un servicio de calidad; ya que el mismo dentro de un entorno globalizado es símbolo de competitividad laboral; siendo que la calidad de un determinado servicio que se oferte mostrara el posicionamiento de una determinada institución o empresa dentro del mercado laboral, resultando ello una ventaja no solo dentro del marco empresarial sino también dentro del clima laboral que exista. (Gursel et al, 2019)

Cuando se habla de un servicio de calidad, se hace referencia a un tema de antaño, donde siempre se busca generar la complacencia de los consumidores finales en lo que respecta oferta y demanda de un servicio determinado, además de procurar su confiabilidad, calidad, tiempo de entrega, la gestión, el precio y la innovación están constantemente de su parte, por eso cada organización ha recibido instrucciones de investigar diferentes alternativas para enriquecer estas afirmaciones. (Heesup et al, 2018)

Por su parte Orellana (2018) manifestó que, en lo que respecta la calidad de un servicio, este se identifica como una costumbre dentro de las organizaciones que tienen como fin el explicar las necesidades y expectativas de sus clientes, enmarcado en sus exigencias que requiere; ya que este, está presente inclusive en situaciones inesperadas, donde prima la persecución de la complacencia de los clientes atendidos, con conciencia y eficiencia, y al mismo tiempo sorprendidos con un valor mayor al esperado, trayendo así mayores ingresos y menores costos para la organización.

En ese mismo hilo argumentativo, otro punto importante a tener en consideración es el tema de la satisfacción del usuario, que en palabras de Álvarez (2012) precisa que el término como tal se direcciona de forma concreta a afirmar la razón, acción o modo en la que se va a realizar una respuesta rápida a una queja o sentimiento. Asimismo, Intriago y Mendoza (2017) expresaron que la satisfacción debe entenderse, en sus términos abstractos, como el grado en que las expectativas del comprador serán satisfechas, ya que muchas veces se asocian con la experiencia previa, con las recomendaciones de otros compradores o experiencias anteriores. En este sentido, la oferta de productos promocionales, debe ser prudente para establecer adecuadamente las expectativas.

Por su parte Guillermo (2018) manifestó que en lo que respecta la satisfacción de los usuarios respecto a un sistema de información se relaciona con la aceptación que este tenga; es por ello que, algunos autores plantean que existe un nivel de satisfacción por debajo del nivel en el que los usuarios quieren dejar de utilizar el sistema de información y buscar fuentes alternativas. En esa misma línea, López et al. (2018) indicaron que la satisfacción de los usuarios se entiende como el grado en que un determinado sistema de información va a cubrir las expectativas de los usuarios; ya que ese resultado se va a traducir en la complacencia que estos van a sentir y el nivel de recomendación que van a dar respecto del mismo.

Barcenas (2014) manifestó que, desde una perspectiva nivel usuario, la complacencia de los mismos se va a determinar en base a sus necesidades y en torno a la eficiencia del servicio que se va a ofertar, traduciéndose en un servicio de calidad; el cual se va a construir mediante la opinión directa del consumidor final, basado en sus expectativas cumplidas o no, lo que va a determinar el éxito o su fracaso como tal; ya que no basta con que el sistema funcione, el servicio que se brinda debe cumplir con los requerimientos del usuario y éste es consciente de ello.

Por su parte Armada (2015) manifestaron que la satisfacción del usuario, como tal, adquieren diversas conceptualizaciones, siendo que hay quienes consideran que esta se refiere a las expectativas que tienen los clientes o usuarios, ya que se centran en acepciones psicológicas respecto de lo que se quiere o se espera de un determinado producto o servicio. En ese mismo contexto, y conforme algunos autores, tal es el caso de Jireh (2108) quien indicó que la satisfacción del usuario se vincula de forma muy estrecha del contacto que se tiene con la institución y el cliente en sí, siendo esta parte del elemento esencial en el objetivo de satisfacer la necesidad o requerimiento del usuario. Eso se tiene en base, al hecho de que la calidad del servicio que brinda una entidad ya sea pública o privada, va a influir de forma directa en la satisfacción de los clientes y/o usuarios, en base a factores como la calidad de la atención, la rapidez, el trato amable, entre otros.

Aunado a ello, cabe hacer énfasis que no es cada vez más ajena la atención al público por intermedio de canales virtuales, que permitan el dinamismo en la prestación de un servicio, es decir una interrelación directa entre usuario-entidad, por lo que juega un papel importante la vocación del servicio del personal encargado de brindar el servicio así como la necesidad imperiosa de las capacitaciones constantes que permitan un trato amable cordial y dentro de los estándares de la calidad, con el fin de que los usuarios se sientan cómodos, en confianza y satisfechos con respecto del servicio recibido. Siendo que, en base a un desarrollo de un gobierno digital enmarcado en sistemas de gestión que permitan el uso de las tecnologías de la información como canal principal en la prestación de un servicio, resulta importante que este sea de calidad a fin de tener al usuario satisfecho con el mismo. (Reyes, 2014)

III. METODOLOGÍA

Cuando se trata de la investigación científica como tal, se tiene que tener en cuenta que la misma versa sobre un conjunto de procedimientos estructurados que permita generar resultados verdaderos que giren en torno de una problemática planteada. (Chacón, 2012)

3.1. Tipo y diseño de investigación

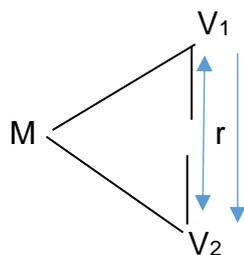
Tipo de investigación

Con relación al tipo de investigación, que se empleó en el desarrollo del trabajo, se precisa que esta se encuadra en el tipo básica, debido a que la orientación de la misma se direccionó a darle una solución probable a un problema en específico, tomando como punto de partida un conocimiento ya existente. Con relación a este tipo de investigación, algunos autores como Alvitres (2014) indicó que este tipo de investigación busca una explicación razonable ante un fenómeno predecible tanto en tiempo como en espacio; por su parte Zorrilla (2015) indico respecto a este tipo de investigación, que el mismo está referido al incremento de la teoría sin que se dé la involucración directa ante un escenario de estudio en específico.

Diseño de investigación

Con relación al diseño de investigación, empleado en el desarrollo del trabajo, se precisa que esta se encuadrará en un tipo de investigación correlacional – no experimental, siendo que no se realizará la manipulación directa de las variables de estudio, empero se buscará determinar la relación entre ambas, siendo la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Considerando el diseño de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Calidad de servicio

V₂ = Satisfacción del usuario

r = correlación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Como parte de las variables de estudio, se tienen las siguientes:

Calidad de servicio, variable independiente – cuantitativa.

La definición conceptual de la variable calidad de servicio, según Mariños (2016) debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

La definición operacional de la variable calidad de servicio, contiene los valores que permiten hacer un juzgamiento respecto a algo en específico, constituyéndose así en sus dimensiones como: eficiencia, control, gobierno digital y mejora continua. Estas dimensiones serán medidas a través de sus indicadores: Cumplimiento de requisitos, responsabilidad, disponibilidad de información, formatos adecuados, aplicación del reglamento, sistema ágil y de fácil acceso, innovación, desarrollo tecnológico, modernización estatal, mejora del servicio, objetivos de mejora y cumplimiento de objetivos.

Los datos correspondientes a la variable en cuestión fueron medidos usando una escala de medición tipo Likert.

Satisfacción de usuario, variable dependiente – cuantitativa.

La definición conceptual de la variable satisfacción del usuario, según Álvarez (2012) debe ser entendida como aquella que se direccionada de forma concreta a afirmar la razón, acción o modo en la que se va a realizar una respuesta rápida a una queja o sentimiento. (Álvarez, 2012)

La definición operacional de la variable se basa en la forma de reacción respecto a algo específico en cuanto a la rapidez de respuesta del mismo; constituyéndose así en sus dimensiones como: costo, amabilidad, tiempo de espera y atención oportuna. Estas dimensiones serán medidas a través de sus indicadores: reducción de costos, costos accesibles, digitalización del servicio,

empatía, vocación de servicio, capacitaciones, reducción de tiempos, cumplimiento de plazos, agilización del trámite, atención personalizada, accesibilidad inclusiva y uso de herramientas tecnológicas.

Los datos correspondientes a la variable en cuestión fueron medidos usando una escala de medición tipo Likert.

Se precisa que la matriz de Operacionalización de variables se encuentra ubicada en los anexos del presente trabajo. (Véase Anexo 02)

3.3. Población, muestra y muestreo

En el desarrollo de la presente investigación, la población estuvo constituida por 45 usuarios tanto externos como internos, que hacen uso del aplicativo objeto de estudio, por medio del cual se brindan los servicios que ofrece el Área Administrativa - Archivo Central de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, del distrito Judicial de La Libertad, área donde se ha implementado el Aplicativo Virtual de Atención a los Usuarios como parte de su sistema de gestión.

Teniendo en cuenta, que la población en su totalidad resulta indeterminable, y que la muestra con la que se trabajó fue elegida a priori, haciendo uso de un muestreo censal, de la cual resultó un total de 45 usuarios que formaron parte de la recolección de datos, ya que este tipo de muestra engloba a toda la población ya sea de forma individual o en grupo, siendo que lo que se buscó fue el conocer las opiniones de los usuarios en torno a su percepción del servicio que se les brinda.

Asimismo, se tuvo en cuenta, para la determinación de la muestra, lo siguiente:

Criterios de inclusión:

- Usuarios que soliciten los servicios administrativos del Archivo Central.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que acudan a las instalaciones del Poder Judicial para otros tramites diferentes a los prestados por el área administrativa del Archivo Central.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que, para llevar a cabo la recolección de la información pertinente, que coadyuve con el desarrollo de la investigación se tiene que hacer uso de mecanismos alternativos que permitan que el recojo de información sea realizado de forma válida y oportuna. En ese sentido se precisa que en la investigación se hizo uso de las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información, tales como: Técnica de la encuesta de la cual el instrumento empleado fue la guía de cuestionario, siendo que la misma se direccionó, a buscar la participación de la población de la investigación, por medio del interrogatorio de los mismos con la finalidad de recabar información pertinente que permita comprender la problemática planteada. (Véase Anexo 03)

Ficha técnica de variable Calidad de servicio

Denominación	:	Calidad de servicio
Origen	:	(Rosas, 2022)
Objetivo	:	Evaluar el nivel de la calidad de servicio
Administración	:	Individual
Tiempo	:	20 minutos
Descripción de la prueba	:	Consta de 12 ítems, con alternativas de respuesta tipo Likert
objeto de la prueba	:	Obtener información referido a determinar la calidad del servicio.
Calificación	:	1 - Totalmente de acuerdo 2 – De acuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – En desacuerdo 5 – Totalmente en desacuerdo

Ficha técnica de variable Satisfacción del usuario

Denominación	:	Calidad de servicio
Origen	:	(Rosas, 2022)

Objetivo	:	Evaluar el nivel de la satisfacción del usuario
Administración	:	Individual
Tiempo	:	20 minutos
Descripción de la prueba	:	Consta de 12 ítems, con alternativas de respuesta tipo Likert
objeto de la prueba	:	Obtener información referido a determinar la satisfacción del usuario.
Calificación	:	1 - Totalmente de acuerdo 2 – De acuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – En desacuerdo 5 – Totalmente en desacuerdo

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

La investigación sustentó su validez por medio del juicio de expertos, ya que los ítems que se plantearon fueron en torno a las variables de estudio a fin de evaluar su pertinencia. Motivo por el cual, el instrumento de recolección de datos, fue revisado a detalle por 03 expertos en la materia, quienes fueron los encargados de dar la conformidad, pertinencia y validación del mismo, con lo que se dio cumplimiento con el rigor científico; en base a una consistencia de coherencia en la redacción y lógica en el planteamiento de los ítems propuestos. (Hernández et al, 2104)

El resultado de validación es:

N°	EXPERTO	VALOR
01	Mgtr. Elmer Daniel Ramírez Malca	81-100% (Excelente)
02	Dra. Patricia Karina Mori Marin	81-100% (Excelente)
03	Dr. Carlos Jesús Campos Chávez	81-100% (Excelente)

Fuente: Validez de Test: Juicio de Expertos

Se precisa que la Validez de Test: Juicio de expertos se encuentra ubicada en los anexos del presente trabajo. (Véase Anexo del 04, 05 y 06)

Confiabilidad del instrumento

Con la finalidad de evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleó el valor del Alfa de Cronbach, para la cual se consideró a la muestra total (45 encuestados) de los usuarios tanto externos como internos que hicieron uso del aplicativo de tramites virtuales implementado por el área del Archivo Central del Poder Judicial de La Libertad.

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento de la recolección de datos, se tuvo la identificación de las variables de estudio, como primer punto de la investigación, siendo la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; y la institución donde se llevó a cabo, para lo cual se remitió formalmente la Carta de presentación (Véase Anexo 07), que fue brindada por la Universidad Cesar Vallejo a petición del maestría a fin de poner en conocimiento a la entidad de la realización del trabajo investigativo; asimismo a título personal el maestría gestiona y tramitó la carta de autorización para el uso de la nomenclatura de la identificación jurídica de la entidad (Véase Anexo 08); siendo que dichos documentos fueron adjuntados en anexos respectivamente.

Asimismo, la recolección de los datos se dio por medio de la aplicación de un cuestionario, aplicado a 45 usuarios que hicieron uso del aplicativo virtual implementado por el área administrativa del archivo Central del Poder Judicial de La Libertad, información que fue compilada en un archivo Excel, a fin de sistematizar la información obtenida y luego será descrita en el capítulo pertinente a los resultados y discusión de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

En base a la información recolectada, luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se hizo uso del Programa Excel, a fin de poder mostrar

los resultados arribados en gráficos y cuadros que permitieron sistematizar la información de forma precisa y pertinente.

Asimismo, por medio de una evaluación estadística, para lo cual se hizo uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), siendo que, el propósito del coeficiente Rho de Spearman fue determinar la relación entre las variables de investigación. La prueba de hipótesis se definirá de la siguiente manera: Si el valor es $p \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a). Si el valor es $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Asimismo, los resultados fueron discutidos en base al contraste de los resultados encontrados en los trabajos previos que forman parte de la investigación. Aunado a ello, se tiene que las conclusiones a las que se arribó en base a la discusión de los resultados giraron en torno a las preguntas propuestas.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta no solo el respecto de principios éticos sino también morales, ya que el uso de las fuentes bibliográficas y sus citas respectivas, se realizaron respetando los derechos autor en el desarrollo de todo el trabajo; lo que conllevó a aseverar que las fuentes utilizadas son confiables y a su vez verdaderas.

En lo que respecta, la intervención de los participantes de la investigación, se tuvo en cuenta no solo su consentimiento participativo sino también la reserva de la información brindada por los mismos.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción General

En el proceso de recolección de datos, se hizo uso de una guía de cuestionario que, posterior a su validación, por intermedio del test de juicio de expertos, habiendo sido aprobado como tal, y autorizado la aplicación del mismo dentro de las instalaciones de la entidad objeto de estudio (Archivo Central del Poder Judicial) fue aplicado tanto a usuarios externos y/o internos que hicieron uso del servicio administrativo, por intermedio de un muestreo censal, que engloba a una muestra (y también población) de estudio a un total de 45 usuarios; quienes luego de otorgar su consentimiento informado procedieron a la respuesta del mismo, siendo que el mismo estuvo compuesto por las dos variables de estudio, con 4 dimensiones para cada variable, y, 3 ítems por cada dimensión; haciendo un total de 24 ítems; el cual tuvo la siguiente valoración:

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

Este cuestionario en mención, que permitió la recolección de los datos que serán mostrados en líneas siguientes.

4.2. Resultados por variables de estudio

4.2.1. Resultados para la Variable: Calidad de Servicio

Tabla 1: Resultados respecto a la variable calidad de servicio

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO													
NIVELES	Ít. 1	Ít. 2	Ít. 3	Ít. 4	Ít. 5	Ít. 6	Ít. 7	Ít. 8	Ít. 9	Ít. 10	Ít. 11	Ít. 12	TOTAL
Totalmente de acuerdo	14	14	13	18	15	17	10	6	7	13	6	6	139
De acuerdo	27	30	30	22	19	22	20	23	19	26	26	27	291
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	0	0	0	11	6	15	16	19	6	12	10	99
En desacuerdo	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	1	2	11
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	45	540											

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 1: Variable Calidad de Servicio



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que en un 54% los encuestados refiere estar de acuerdo con la calidad del servicio en la prestación del servicio virtual ofrecido por el Archivo central del Poder Judicial, el 26% se encuentra totalmente de acuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% de ellos se encuentra en desacuerdo. Situación que pone en evidencia que, la calidad de servicio que se brinda en el área objeto de estudio es óptima pero que en efecto aún se requiere esfuerzos considerados para que el mismo sea mejorado y alcance la aceptación total de los usuarios que hacen uso del mismo.

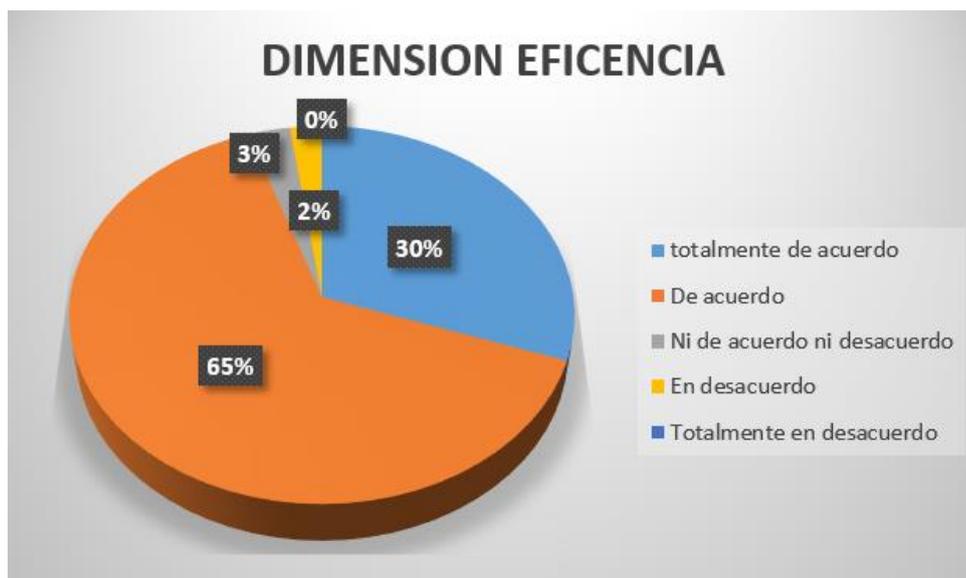
Asimismo, los resultados obtenidos, por dimensión correspondientes a la variable calidad de servicio, se muestran a continuación:

Tabla 2: Resultados respecto la Dimensión Eficiencia

DIMENSION EFICIENCIA				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	TOTAL
Totalmente de acuerdo	14	14	13	41
De acuerdo	27	30	30	87
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	0	0	4
En desacuerdo	0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 2: Dimensión Eficiencia



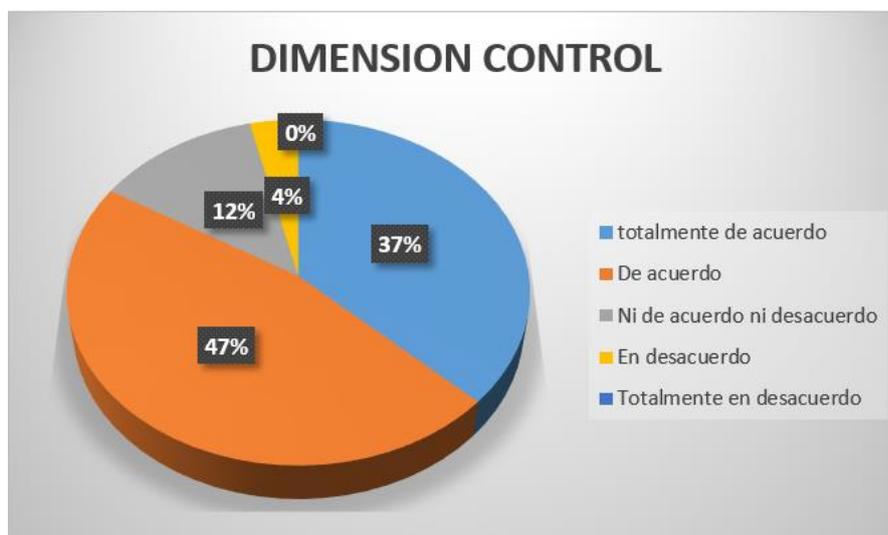
Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que en un 65% los encuestados refiere estar de acuerdo con la eficiencia en la prestación del servicio virtual ofrecido por el Archivo central del Poder Judicial, el 30% se encuentra totalmente de acuerdo, el 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% de ellos se encuentra en desacuerdo. Lo que pone en evidencia que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio a la fecha se encuentra cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos para la eficacia de la prestación del servicio que se ofrece, siendo que en su mayoría los usuarios (tanto externos como internos) se encuentran conformes con el mismo.

Tabla 3: Resultados respecto la Dimensión Control

DIMENSION CONTROL				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	TOTAL
Totalmente de acuerdo	18	15	17	50
De acuerdo	22	19	22	63
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	11	6	17
En desacuerdo	5	0	0	5
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 3: Dimensión Control



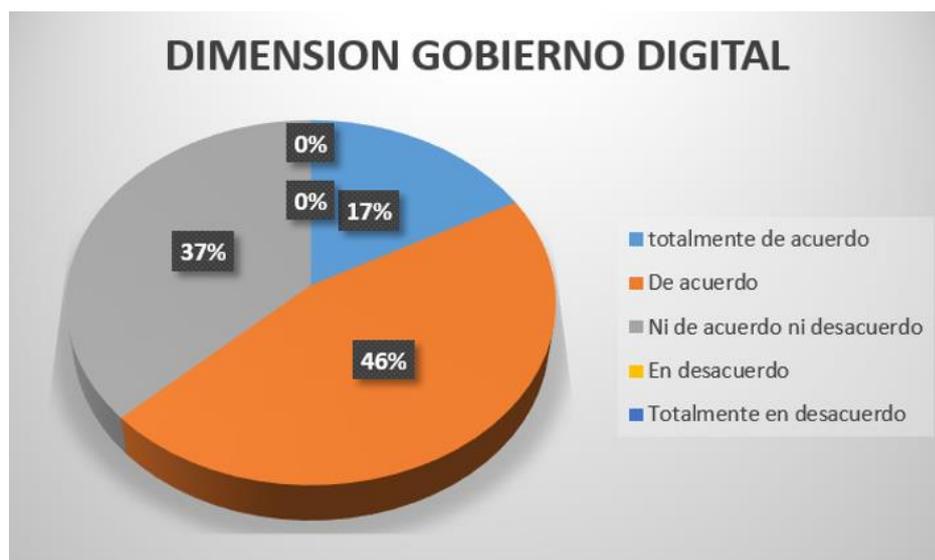
Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que en un 47% los encuestados refiere estar de acuerdo con la agilidad y accesibilidad de la prestación del servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial, el 37% se encuentra totalmente de acuerdo, el 12% de ellos mantiene una posición neutral y solo el 4 % de ellos se encuentran en desacuerdo. Los datos mostrados ponen en manifiesto que si bien es cierto que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio ha sido una iniciativa buena por parte de la entidad con el fin de mantener en auge sus servicios es que el mismo no ha cumplido con englobar en su totalidad la aceptación de los usuarios (tanto externos como internos), en base al poco conocimiento y/o manejo en el uso de herramientas tecnológicas por parte de los mismos.

Tabla 4: Resultados respecto la Dimensión Gobierno Digital

DIMENSION GOBIERNO DIGITAL				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	TOTAL
Totalmente de acuerdo	10	6	7	23
De acuerdo	20	23	19	62
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	16	19	50
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 4: Dimensión Gobierno Digital



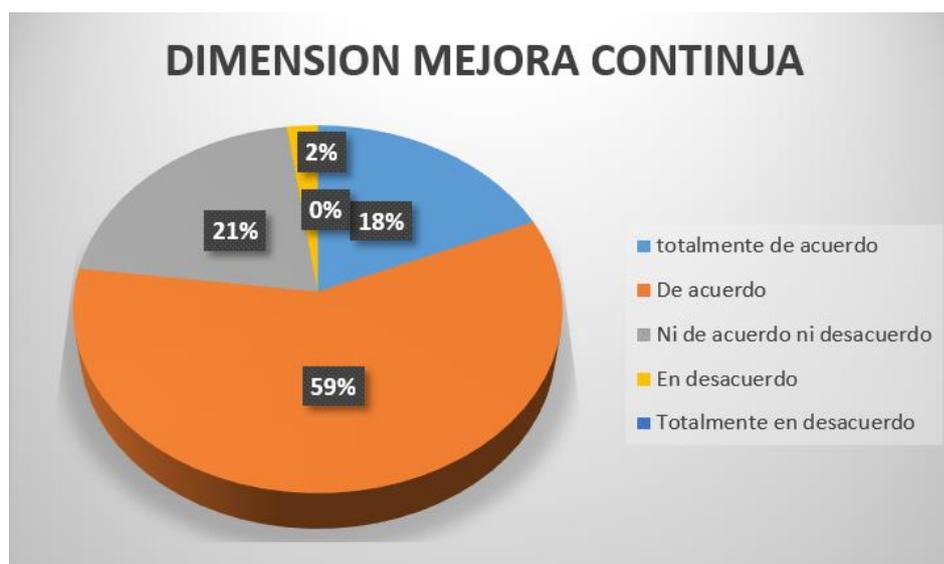
Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que en un 46% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial se enmarca dentro de caracteres innovativos y tecnológicos con mira a la modernización de la entidad; por otro lado, el 37% mantiene una posición neutral al respecto y el 17% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo. Esta situación pone en evidencia que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio busca encuadrarse en estándares de modernización con mira a un gobierno digital propiamente dicho que permita una interacción dinámica entre la entidad y el usuario a fin de poder dinamizar los procesos administrativos en pro de la eficiencia del servicio que se brinda.

Tabla 5: Resultados respecto la Dimensión Mejora Continua

DIMENSION MEJORA CONTINUA				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	TOTAL
Totalmente de acuerdo	13	6	6	25
De acuerdo	26	26	27	79
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	12	10	28
En desacuerdo	0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 5: Dimensión Mejora Continua



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que un 59% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial busca una mejora continua en torno a los servicios que ofrece; por otro lado, el 21% mantiene una posición neutral al respecto, el 29% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo, y el 2% está en desacuerdo. Esta situación muestra que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio busca satisfacer las necesidades de los usuarios (tanto externos como internos) que hacen uso del mismo con el fin de ofrecerles una atención oportuna, que, como todo sistema de gestión, tiene ventajas y desventajas, pero que busca una mejora constante con el fin de ofrecer un servicio de calidad que cubra las expectativas de los usuarios.

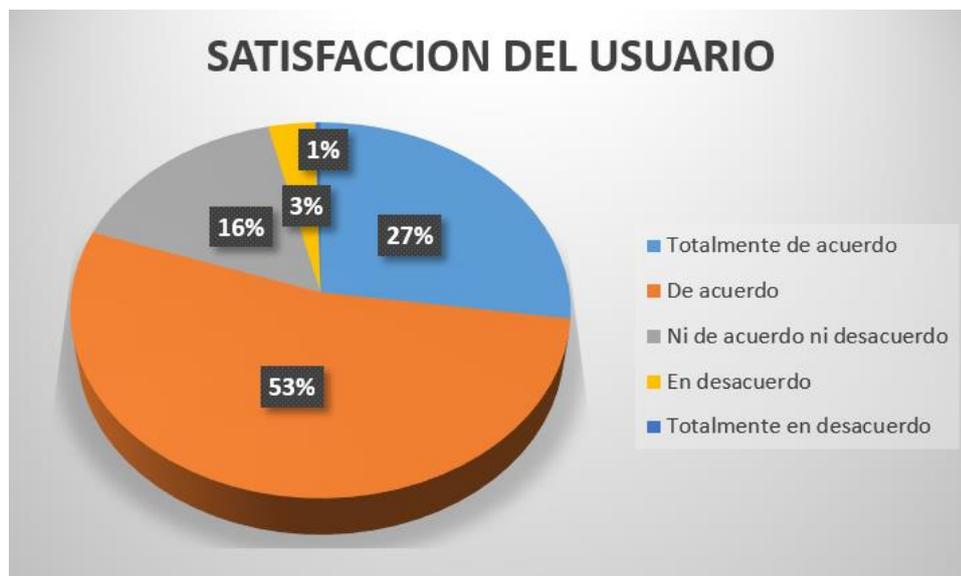
4.2.2. Resultados para la Variable: Satisfacción del Usuario

Tabla 6: Resultados respecto a la variable calidad de servicio

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO													
NIVELES	Ít. 13	Ít. 14	Ít. 15	Ít. 16	Ít. 17	Ít. 18	Ít. 19	Ít. 20	Ít. 21	Ít. 22	Ít. 23	Ít. 24	TOTAL
Totalmente de acuerdo	12	14	12	10	10	20	15	17	14	6	7	10	147
De acuerdo	25	25	24	22	21	19	24	21	27	28	25	26	287
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	4	8	9	10	5	6	5	4	10	11	8	86
En desacuerdo	2	1	0	4	4	1	0	2	0	1	2	1	18
Totalmente en desacuerdo	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	45	540											

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 6: Variable Satisfacción del Usuario



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que en un 53% los encuestados refiere estar satisfecho con la prestación del servicio virtual ofrecido por el Archivo central del Poder Judicial, el 27% se encuentra totalmente de acuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% de ellos se encuentra en desacuerdo. Situación que pone en evidencia que, el servicio prestado por el área objeto de estudio es adecuado, pero ello no conlleva a que este englobe la satisfacción total del público usuario, por lo que se debe orientar objetivos de mejora.

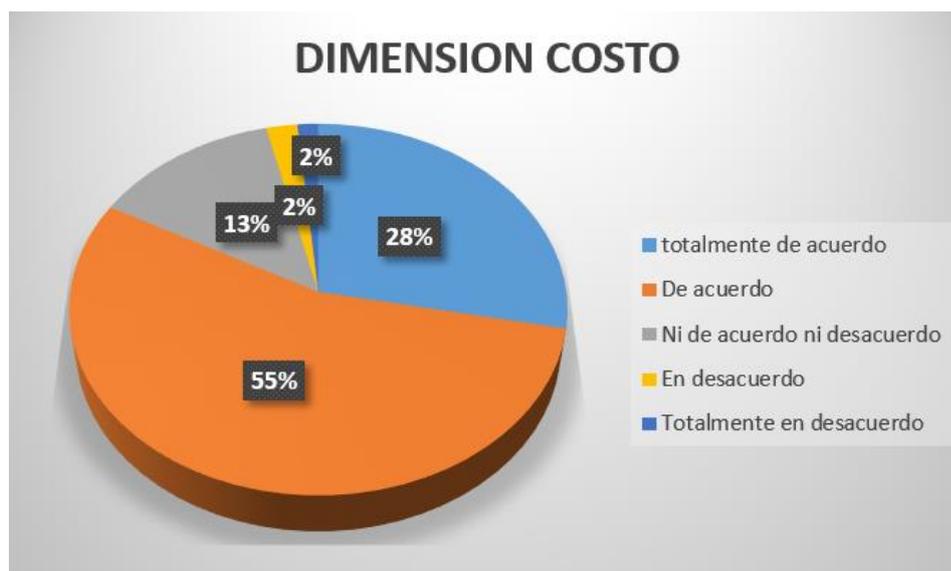
Asimismo, los resultados obtenidos, por dimensión correspondientes a la variable satisfacción del usuario, se muestran a continuación:

Tabla 7: Resultados respecto la Dimensión Costos

DIMENSION COSTO				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	TOTAL
Totalmente de acuerdo	12	14	12	38
De acuerdo	25	25	24	74
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	4	8	18
En desacuerdo	2	1	0	3
Totalmente en desacuerdo	0	1	1	2
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 7: Dimensión Costos



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que un 55% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial a diferencia del procedimiento anterior a permitido la reducción de costos en base a la digitalización del mismo; por otro lado, el 13% mantiene una posición neutral al respecto, el 28% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo, el 2% de ellos está en acuerdo y tan solo el 2% de los mismos refiere estar totalmente en desacuerdo. Esta situación muestra que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el

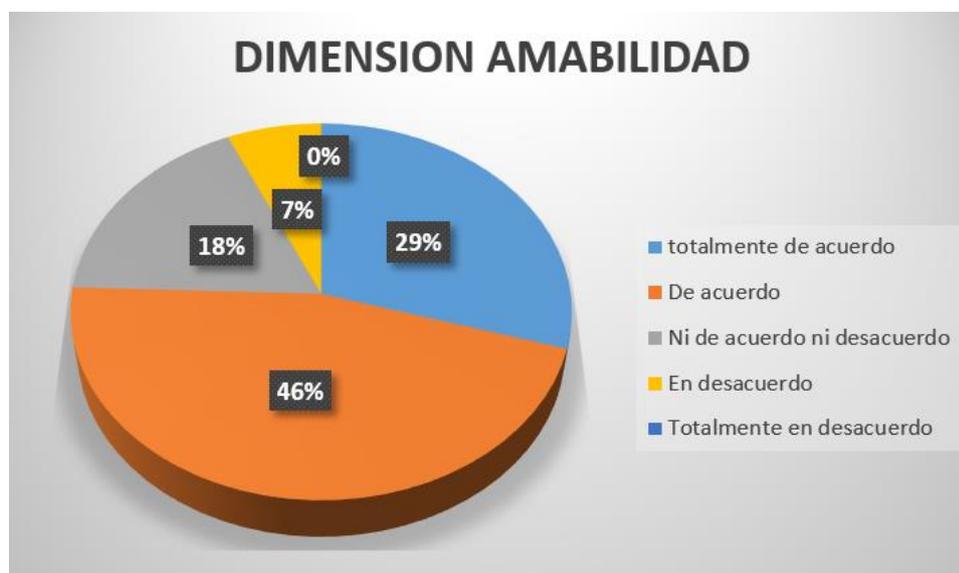
área objeto de estudio está pensado en la necesidad y accesibilidad de los recursos económicos de los usuarios puesto que la virtualización del servicio ha permitido que los usuarios (tanto internos como externos) puedan acceder a los servicios desde cualquier lugar que se encuentren siempre y cuando cuenten con un dispositivo con acceso a internet, evitando la necesidad del usuario de trasladarse a las oficinas administrativas a fin de hacer uso de los servicios que se presta.

Tabla 8: Resultados respecto la Dimensión Amabilidad

DIMENSION AMABILIDAD				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	TOTAL
Totalmente de acuerdo	10	10	20	40
De acuerdo	22	21	19	62
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	10	5	24
En desacuerdo	4	4	1	9
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 8: Dimensión Amabilidad



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que un 46% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial cumple con la vocación de servicio del personal encargado de brindarlo; por otro lado, el 29% se encuentra totalmente

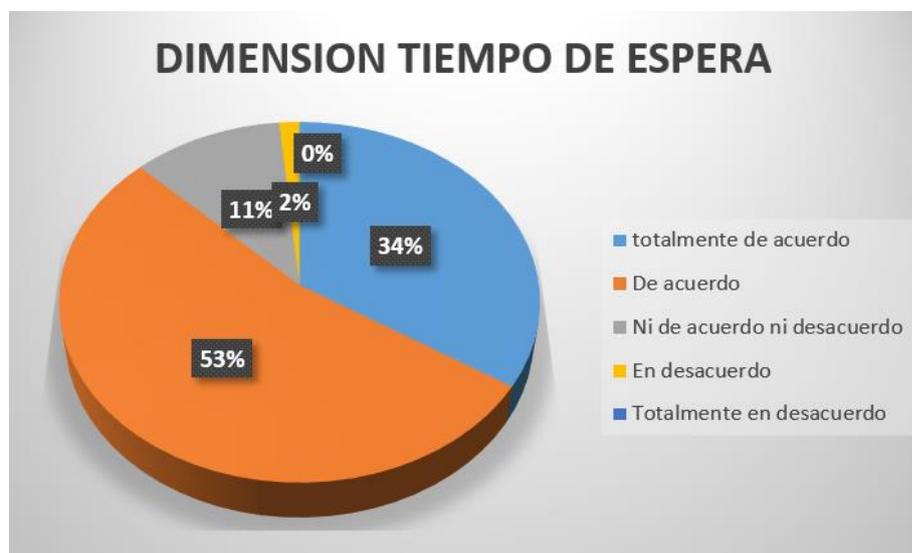
de acuerdo, un 18% de ellos mantiene una posición neutral al respecto y el 7% de ellos se encuentra en desacuerdo. Esta situación muestra que si bien es cierto los estándares de vocación de servicio por parte del personal encargado de la prestación del mismo, se encuentran dentro de los niveles aceptables, para que el mismo sea catalogado como un servicio bueno; empero el porcentaje de los encuestados que se encuentra en desacuerdo pone en evidencia que se requiere la capacitación del personal mismo que permita elevar los estándares de amabilidad y empatía por parte de los mismos en la prestación del servicio que se ofrece, siendo que el capital humano de toda organización o entidad es vital en los procesos de mejora continua y ejerce influencia directa en la calidad del servicio que se preste a fin de cumplir con las exigencias de los usuarios.

Tabla 9: Resultados respecto la Dimensión Tiempo de Espera

DIMENSION TIEMPO DE ESPERA				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	TOTAL
Totalmente de acuerdo	15	17	14	46
De acuerdo	24	21	27	72
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	5	4	15
En desacuerdo	0	2	0	2
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 9: Dimensión Tiempo de Espera



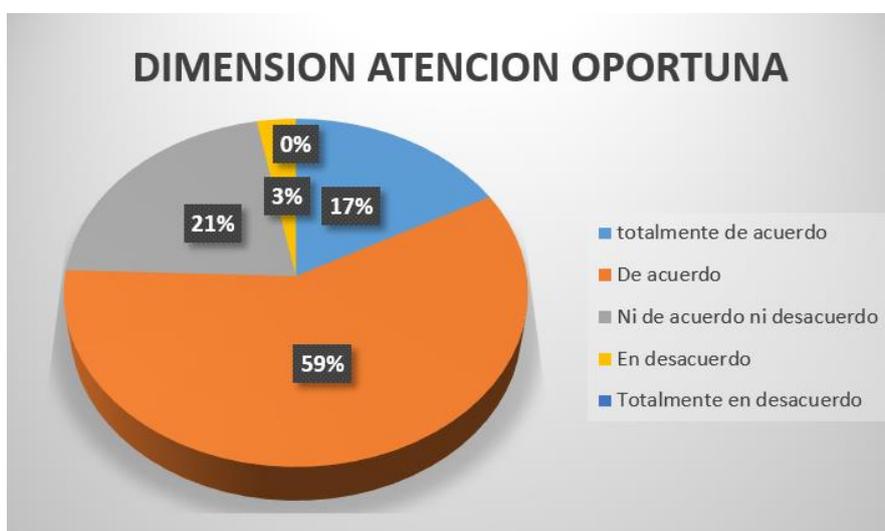
Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que un 53% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial ha permitido la agilización del trámite, reduciendo así de forma considerable los tiempos de espera; por otro lado, el 11% mantiene una posición neutral al respecto y el 2% de ellos se encuentra en desacuerdo. Esta situación muestra que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio, ha contribuido a que las expectativas de los usuarios sea cubierta de forma parcial, encontrando un servicio más ágil en torno a las necesidades de sus requerimientos; empero, el porcentaje de los encuestados que muestra una posición neutral aún se traduce como una señal de alerta que indica la necesidad de mejora del mismo a fin de que esa percepción cambien a una aceptación o rechazo definitivo.

Tabla 10: Resultados respecto la Atención Oportuna

DIMENSION ATENCION OPORTUNA				
ESCALA DE VALORACION	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	TOTAL
Totalmente de acuerdo	6	7	10	23
De acuerdo	28	25	26	79
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	11	8	29
En desacuerdo	1	2	1	4
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
TOTAL	45	45	45	135

Fuente: Elaboración propia de la autora

Figura 10: Dimensión Atención Oportuna



Análisis descriptivo: de los resultados obtenidos se puede inferir que un 59% los encuestados refiere estar de acuerdo que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial se configura dentro de los estándares de una atención oportuna; por otro lado, el 21% mantiene una posición neutral al respecto, el 17% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo, y, el 3% de ellos se encuentran en posición de desacuerdo. Esta situación muestra que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio busca satisfacer las necesidades de los usuarios (tanto externos como internos) con el fin de brindar una atención oportuna en torno a sus requerimientos, por intermedio de una atención personalizada a través del uso de las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los mismos; empero, el porcentaje de los mismo que muestra una posición tanto neutra como en desacuerdo, evidencian que si bien es cierto la implementación de dicho aplicativo virtual para la atención de los usuarios ha sido una iniciativa novedosa, pero que pese a ello, los esfuerzos de mejora no deben bajar la guardia y seguir procedimientos innovativos que permitan cumplir en su totalidad las expectativas de los usuarios que permitan catalogar el servicio brindado como uno de calidad.

4.3. Prueba de hipótesis

Con la finalidad de comprobar la hipótesis de investigación planteada, se tiene lo siguiente:

Ho: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del usuario en la realización de los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022.

Hi: La calidad de servicio si influye en la satisfacción del usuario en la realización de los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022.

Tabla 11: Prueba de hipótesis

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación: en lo referido al grado significativo de relación entre ambas variables, se aprecia que en base al coeficiente de correlación Rho de Spearman, se aprecia un valor de $s=0,887^*$ entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, por lo que existe una RELACIÓN CORRELATIVA POSITIVA; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha.

Esto pone en evidencia que de forma muy directa que la satisfacción de los usuarios depende de forma directa con la calidad del servicio que se preste, siendo que el primero en mención se basa en las expectativas y experiencias anteriores de los usuarios lo que va a permitir catalogar como bueno o malo un determinado servicio que se recibe, como es en el caso objeto de estudio.

4.4. Confiabilidad del instrumento

La evaluación de la confiabilidad del instrumento, se ha realizado por intermedio del valor del Alfa de Cronbach, teniendo lo siguiente:

$$\text{Fórmula: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i^2}{V_t^2} \right]$$

Dónde:

$K \rightarrow$ número de ítems del instrumento	:	45
$V_l \rightarrow$ varianza de cada ítem	:	12.6
$V_t \rightarrow$ varianza del total	:	65.5
$\alpha \rightarrow$ coeficiente de confiabilidad	:	0.83

Análisis descriptivo: se puede observar que el coeficiente de confiabilidad es igual a 0.83, lo que significa que el instrumento de recolección de datos aplicado en la investigación es de excelente confiabilidad.

V. DISCUSIÓN

Teniendo así, en el desarrollo de la presente investigación se buscó determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial de La Libertad, en adelante CSJLL. Y siendo que, el principal hallazgo de la investigación se orientó a la determinación de la influencia directa que existe entre las variables de estudio, siendo por un lado la calidad del servicio y por el otro la satisfacción del usuario; lo cual se demostró con la prueba de hipótesis realizada (Véase Tabla 11) donde se mostró que existía una correlación positiva entre ambas variables, aceptando de esa forma la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, lo que dejó entrever que si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha.

Ello se complementa con los datos mostrados con respecto a ambas variables (Véase Figura 1 y Figura 6), donde se puede apreciar que los usuarios encuestados han precisado que si bien es cierto los servicios recibidos se encuentran en estándares adecuados es que ello no es suficiente para que el servicio pueda lograr la satisfacción de los mismos en su totalidad.

Aunado a ello, se tiene la teoría desarrollada por García (2016) quien en su momento detallo que la calidad del servicio que brinda una entidad ya sea pública o privada, va a influir de forma directa en la satisfacción de los clientes y/o usuarios, en base a factores como la calidad de la atención, la rapidez, el trato amable, entre otros. Este hecho se contrasta con la investigación desarrollada por Liza y Siancas (2016) quienes mostraron la relación significativa que existiría entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario respecto un servicio recibido ya que existe una brecha definida entre lo que se espera y lo que se percibe, creando un impacto, positivo o negativo, en la satisfacción que sentirá el cliente.

Asimismo, al analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central de la CSJLL, califica como un servicio de calidad; se tuvo que, como parte de los

resultados se evidenció que el servicio que brinda el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha si calificaría como un servicio de calidad pero con necesidad de mejora puesto que no se evidencio la confianza total de los usuarios con respecto al mismo, siendo que en la evaluación de la dimensión eficiencia del servicio prestado (Véase Figura 2), donde se tuvo como indicadores de evaluación el cumplimiento de los requisitos, la responsabilidad en la prestación del servicio y la disponibilidad de la información requerida, es que los usuarios encuestados en su mayoría (65%) mostro una posición de conformidad respecto al servicio; empero existió una parte de ellos (2%) mostraron una posición de desacuerdo; y es ahí donde surgen las alarmas respecto al servicio que se brinda, ya que esa parte de la proporción de la muestra usada en la investigación no permite catalogar en su totalidad el servicio como uno de calidad en todos sus extremos, lo que conlleva a poner en evidencia la necesidad de mejora del mismo con el fin de cubrir las expectativas de los usuarios en su totalidad.

Asimismo, en lo que respecta la dimensión control (Véase Figura 3), donde se tuvo como indicadores de evaluación la existencia de formatos adecuados, la aplicación del reglamento y la representación de un sistema ágil y de fácil acceso; es que los usuarios mostraron en su mayoría (49%) su conformidad con respecto a la agilidad y accesibilidad en la prestación del servicio, empero una parte de ellos (11%) se mostró en desacuerdo con ello; lo que deja entrever que si bien es cierto el aplicativo de gestión implementado por el área del Archivo Central con la finalidad de brindar un mejor servicio, este no está cumpliendo en su totalidad con las expectativas de los usuarios.

Aunado a ello, se tiene la teoría desarrollada por Kotler y Lane (2016) quienes manifestaron que la calidad de un servicio se garantiza en base a las cualidades que este ofrece direccionado a generar interés en los usuarios con la finalidad primordial de poder llegar a cubrir las expectativas de los clientes o usuarios en base a la complacencia de sus necesidades, ya que se precisa que no resulta suficiente el hecho de que el sistema funcione sino que además resulta necesario que este sea brindado de forma satisfactoria para el usuario y que

sea percibido por el mismo como tal. Este hecho se contrasta con la investigación desarrollada por Pincay y Parra (2020) en donde se mostraron resultados que pusieron en evidencia que los estándares de calidad ofrecidos eran regulares ya que las necesidades de los usuarios no eran atendidas de forma oportuna causando molestia en los mismos.

Lo que en base a la investigación desarrollada se puede considerar que si bien es cierto el servicio brindado por el área objeto de estudio se puede encuadrar dentro de los estándares de calidad, al ser la población, en su mayoría, quienes lo manifiestan de esa forma, empero, no se puede dejar de lado el hecho, precisado en líneas precedentes, que “no basta con que sistema funcione sino que además resulta necesario que este sea brindado de forma satisfactoria para el usuario y que sea percibido por el mismo como tal.”; lo que conlleva a que se abran las expectativas de mejora en cuanto al servicio que se está brindando dentro del área.

Al analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central de la CSJLL satisface el requerimiento de los usuarios, es que se evidencio, como parte de los resultados que, el servicio que se brinda en el Archivo Central de la CSJLL, si cumple con satisfacer el requerimiento de los usuarios, empero con miras a una mejora del mismo; siendo que en la evaluación de la dimensión tiempo de espera (Véase Figura 9) donde se tuvo como indicadores de evaluación la reducción de tiempos, el cumplimiento de plazos y la agilización del trámite; es que los usuarios encuestados mostraron en su mayoría (53%) su conformidad con el servicio recibido por el área objeto de estudio; empero una porción de los mismo (13%) mantiene una posición neutral, evitando emitir opinión al respecto ya sea por desconocimiento o desconfianza en el servicio recibido; situación que muestra que el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio, ha contribuido a que las expectativas de los usuarios sea cubierta de forma parcial, encontrando un servicio más ágil en torno a las necesidades de sus requerimientos; empero, el porcentaje de los encuestados que muestra una posición neutral aún se traduce como una señal de alerta que

indica la necesidad de mejora del mismo a fin de que esa percepción cambien a una aceptación o rechazo definitivo.

Por otra parte, en lo que respecta la evaluación de la dimensión atención oportuna (Véase Figura 10) donde se tuvo como indicadores de evaluación la atención personalizada, la accesibilidad inclusiva y el uso de herramientas tecnológicas; es que los usuarios encuestados en su mayoría (62%) su conformidad con el hecho de que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial se configura dentro de los estándares de una atención oportuna, un 22% de ellos mantuvo una posición neutral y el 2% de los mismos se manifestó en desacuerdo de ello; lo que se traduce en el hecho que si bien es cierto el aplicativo virtual de gestión documentaria implementado en el área objeto de estudio busca satisfacer las necesidades de los usuarios con el fin de brindar una atención oportuna en torno a sus requerimientos; empero, el porcentaje de los mismo que muestra una posición tanto neutra como en desacuerdo, evidencian que si bien es cierto la implementación de dicho aplicativo virtual para la atención de los usuarios ha sido una iniciativa novedosa, pero que pese a ello, los esfuerzos de mejora no deben bajar la guardia y seguir procedimientos innovativos que permitan cumplir en su totalidad las expectativas de los usuarios que permitan catalogar el servicio brindado como uno de calidad.

Aunado a ello, se tiene la teoría desarrollada por Barcenás (2014) quien manifiesta que la satisfacción de las necesidades de los usuarios, vista desde la perspectiva del usuario, resulta una medida de la eficacia del sistema, por lo que la misma es determinada en base a las expectativas anteriores de los usuarios lo que va a incidir directamente en el éxito o el fracaso del sistema en el cumplimiento de sus expectativas. Este hecho se contrasta con la investigación desarrollada por Martínez (2012) quien llegó a concluir que resulta de vital importancia que se le brinde una atención importante a la calidad del servicio, puesto que cuando no se le brinda la importancia debida al servicio que se le brinda al cliente, conlleva a que los niveles de satisfacción que estos sienten sean deficientes; y por ende no se logre una aceptación por parte de los

mismos, sino por el contrario el rechazo del mismo, conllevando a que el servicio no resulte competitivo laboralmente hablando.

En lo que respecta, si la capacitación del personal en cuanto la atención brindada repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales en el Archivo Central de la CSJLL; se evidenció, como parte de los resultados que la capacitación del personal si repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales, empero con miras a una mejora del mismo; siendo que en la evaluación de la dimensión amabilidad (Véase Figura 8) donde se tuvo como indicadores de evaluación la empatía, la vocación del servicio y las capacitaciones; es que los usuarios encuestados en su mayoría (49%) mantuvo una posición de conformidad con el hecho de que el servicio virtual ofrecido por el Archivo Central del Poder Judicial cumple con la vocación de servicio del personal encargado de brindarlo, empero una mínima porción del mismo (9%) manifestó una posición de desacuerdo respecto a ello; lo que evidencia que si bien es cierto los estándares de vocación de servicio por parte del personal encargado de la prestación del mismo, se encuentran dentro de los niveles aceptables, para que el mismo sea catalogado como un servicio bueno; empero el porcentaje de los encuestados que se encuentra en desacuerdo pone en evidencia que se requiere la capacitación del personal mismo que permita elevar los estándares de amabilidad y empatía por parte de los mismos en la prestación del servicio que se ofrece, siendo que el capital humano de toda organización o entidad es vital en los procesos de mejora continua y ejerce influencia directa en la calidad del servicio que se preste a fin de cumplir con las exigencias de los usuarios.

Aunado a ello, se tiene la teoría desarrollada por García (2016) quien manifestó que la satisfacción del usuario se vincula de forma muy estrecha del contacto que se tiene con la institución y el cliente en sí, siendo esta parte del elemento esencial en el objetivo de satisfacer la necesidad o requerimiento del usuario; y de una forma alguna teniendo en especial consideración que el capital humano de toda organización es importante dentro de la misma; es que es notable la necesidad de las capacitaciones continuas con el fin de lograr la excelencia en

el servicio prestado. Este hecho se contrasta con la investigación desarrollada por Lamuca y Aguilar (2019) quienes concluyeron se puso en evidencia el hecho de las necesidades de capacitaciones laborales constantes que permitan que se pueda brindar un servicio adecuado en cuanto a un determinado servicio que se preste.

Ese hecho, traducido a la realidad objeto de estudio, como es desarrollo de un aplicativo virtual de gestión documentaria que permita mantener el auge de los servicios que se brinda, es que hace importante la necesidad del requerimiento de una capacitación constante al personal encargado de brindar el servicio, siendo que la realidad en la que se dio la implementación del mismo, es decir en todo el apogeo de la pandemia del covid-19, lo que llevo a enfrentarse a nuevas realidades sociales, donde es claro que nadie estaba preparado para ello; es ahí donde más resulta importante y necesario ello.

En lo que respecta la propuesta de un nivel de mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central, a fin de efectivizar la satisfacción de los usuarios; es que se tuvo que, como parte de los resultados se evidencio que, se puede proponer un nivel de mejora en torno a la problemática planteada, siendo que en la evaluación de la dimensión mejora continua (Véase Figura 5) donde se tuvo como indicadores de evaluación mejora del servicio, objetivos de mejora y cumplimiento de objetivos; es que los usuarios encuestados en su mayoría (58%) mostraron su conformidad, y el 13% mantiene una posición neutral al respecto; situación que mostro que como todo sistema de gestión, tiene ventajas y desventajas, pero que busca una mejora constante con el fin de ofrecer un servicio de calidad que cubra las expectativas de los usuarios; por lo que resultaría totalmente viable una propuesta de mejora en torno al mismo, con el fin de elevar la aceptación de los usuarios direccionadas a lograr la calidad del servicio en todo su esplendor.

Aunado a ello, se tiene la teoría desarrollada por Veliz (2014) donde llevo a precisar que la calidad del servicio se traduce como parte de un hábito desarrollado dentro de una organización con el fin de explicar las necesidades

y expectativas de sus clientes y así brindarles un servicio accesible, completo, ágil, flexible, confiable, costoso, útil, oportuno, seguro y confiable. Lo que se contrasta con el objeto de estudio, puesto que la finalidad primordial de la implementación del aplicativo virtual objeto de estudio fue brindar un servicio oportuno y de calidad que llegue a satisfacer las necesidades de la población usuaria. Este hecho se contrasta con la investigación desarrollada por Mariño (2016) en la cual se puso en manifiesto que la satisfacción del cliente se base en una correcta ejecución de un sistema de gestión basados en estándares de calidad, serian la alternativa adecuada en la prestación de los servicios a favor de sus usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Se demostró que la calidad del servicio influye en un 80% en la satisfacción del usuario en los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; siendo que como parte de los resultados de la investigación se puso en evidencia que la calidad del servicio como tal, va a depender de cuan satisfechas se encuentren las expectativas del usuario, siendo que como se refirió no basta solo con que el sistema funcione sino que este cubra las necesidades y/o requerimientos de los usuarios finales, lo que permitirá catalogar un servicio como bueno o en su defecto como deficiente.

Segunda. – Se demostró que el servicio que se brinda en el archivo central del Poder Judicial – Sede Natasha califica en un 80% como un servicio de calidad; siendo que como parte de los resultados obtenidos se evidencio que existe un nivel de aceptación adecuado en cuento a los tramites virtuales que este ofrece, empero aún requiere de esfuerzos que conlleven a que la población usuaria pueda aceptar a cabalidad el mismo dentro de altos estándares de calidad para calificar como tal.

Tercera. - El servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha satisface en un 95% el requerimiento de los usuarios como tal, siendo que, a la fecha de su implementación, el área ha logrado la atención oportuna de sus usuarios lo que se traduce en la aceptación del mismo conforme se mostró en los resultados expuestos, empero, existe una señal de alerta que indica la necesidad de mejora del mismo a fin de que esas percepciones cambien a una aceptación o rechazo definitivo.

Cuarta. – La capacitación del personal en cuanto a la atención brindada repercute en un 76% en la satisfacción del usuario en los tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha; siendo que teniendo en consideración que el personal encargado de materializar la prestación del servicio, resulta pieza clave en la calidad del mismo, puesto que son estos quienes interactúan con los usuarios con el fin de brindar el servicio en

condiciones ópticas, y de allí radica la importancia de que exista un sistema de capacitación constante que permita elevar los estándares de vocación del servicio de los servidores en relación al servicio que se oferta.

Quinta. – Un nivel de mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha efectivizara en un 77% la satisfacción de los usuarios, siendo que si bien es cierto de trata de un sistema de gestión documentaria que permite la prestación de un servicio a través de un sistema ágil y de fácil acceso; empero, se puede ver la opción de un la interacción virtual directa entre entidad-usuario, siendo que el mismo no se vea en la necesidad de acudir a las instalaciones de la entidad para conocer el estado de su trámite, sino que por el contrario pueda tener la opción de visualizar en tiempo real el estado de su trámite, situación que el aplicativo objeto de estudio a la fecha no ofrece.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - A la Coordinación de Imagen Institucional del Poder Judicial, se recomienda la creación de campañas de difusión respecto de informar a la ciudadanía en general de los diversos aplicativos implementados en la Institución como parte de su sistema de gestión, entre ellos el aplicativo de servicios archivísticos, con el fin de que las poblaciones en general tengan conocimiento de los mismos y la agilidad de los tramites que ofrecen.

Segunda. – A los servidores públicos encargados de la prestación del servicio, se recomienda fortalecer su vocación de servicio, con el fin de mejorar el trato amable y empático con respecto de los usuarios, específicamente con aquellos que presenten problemas o desconocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas, con la finalidad de que la realización del trámite sea realizada de forma exitosa y por ende faculten la aceptación del usuario respecto al servicio brindado.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello.
- Álvitres, T. (2014). Metodología e Investigación. La Haban.
- Armada, E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (Tesis para optar el grado de Doctor). Universidad de Murcia.
- Bárcenas, D. (2014). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto. Universidad Nacional de Piura.
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing.*, 69-82.
- Bolaños, R. (2005). Calidad en el Servicio. <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>
- Brooks, R. (1995). Internal service quality. Bradford.
- Camison, C. (2006). Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson.
- Carbajal, R. (2019). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, J. (2012). Material del curso de técnicas de investigación jurídica. <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-36-Tecnicas-de-Investigacion-Juridica.pdf>
- Clarke, P., & Linzet, A. (1996). Dictionary of Ethics, Theology, and Society. Routledge.
- De Pedro, P. (2013). La calidad de servicio bancario: una escala de medición (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Ciencias de la Administración. Bahía Blanca, Argentina. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2354/1/Tesis%20Paola%20de%20Pedro.pdf>

- Ferrer, J. (2018). La calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente de una empresa desarrolladora de Software. Trujillo, 2017. (Tesis de Postgrado: Maestro en Administración de Empresas). Universidad Privada del Norte.
- Gamonal, E., & Ucañay, N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - 2016. (Tesis de Grado). Universidad Señor de Sipan.
- Gonzales, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 57-66.
- Guillermo, F. (2018). Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad distrital de Supe, 2018. (Tesis de Postrado: Maestro en Gestión Pública). Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Gursel, F., Busatlić, S., Ketin, S., & Plojović, S. (2019). The Strategic Management as a Factor of Customer Satisfaction in the Foodservice Industry in Sarajevo Canton. *Management (18544223)*, 14(3), 237–248.
- Heesup, H., Wansoo, K., Sanghyeop, L., & Hye, K. (2018). How Image Congruity and Satisfaction Impact Customer Retention at Luxury Restaurants: A Moderated Mediation Framework. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 46(6), 891–904.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Intriago, E., y Mendoza, M. (2017). Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito. (Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial.) Universidad de Guayaquil.
- Jireh, D. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Kotler, P., & Lane, K. (2016). Dirección de Marketing. Pearson Educación de México, 2016.

- Lamuca, J. & Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. (Artículo científico). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articulo/download/392/876/>
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad Bancaria de Trujillo, 2016. (Tesis de Postgrado: Maestro en Administración de Empresas). Universidad Privada del Norte.
- Lopez, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadano: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. (Tesis de Postgrado: Maestro en Gestión Empresarial). ESAN.
- Mariños, Y. (2016). Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del distrito de Trujillo - La Libertad, año 2014. (Tesis de Postgrado: Maestro en Ciencias). Universidad Nacional de Trujillo
- Martínez, F. (2012). Servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Martinez-Francis.pdf>.
- Muñoz, G. (2017). Análisis de la calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas. (Tesis para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación.) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Núñez, C. (2021). La calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020. (Tesis de Grado). Universidad Privada de Pucallpa.
- Orellana, P. M. (2018). Calidad del servicio y posicionamiento de la empresa Servicio Técnico Danilo.
- Pelayo Maciel, J., & Ortiz Villavelazquez, N. V. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*, 48(123), 33–47.

- Phang, C. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 019 - enero 2020. (Tesis de Postgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pincay, Y. y Parra. C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. (artículo científico). Dominio de las ciencias, Ecuador. <file:///C:/Users/percy/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMESC-7539747.pdf>
- Real Academia Española. (2020). Documento. <https://dle.rae.es/documento>
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, Sede Huehuetenango. (Tesis para optar el título de Administradora de Empresas en el Grado de Académico de Licenciada.) Universidad Rafael Landívar.
- Rivera, M., Mancilla, O., y Monsalve B. (2016). Measurement of the perceived quality of the service through the Servqual tool in coffee shops in Santander, Colombia. *Criterio Libre Magazine*, 13(23), 147–165. <https://doi.org/10.18041/1900-0642>
- Sandoval, C. (2014). Investigación cualitativa. Editorial Mercedes Cabello.
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja. *Revista Sur Academia*, 13. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Villalba, S. (2016). Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora". (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Gestión Hotelera) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Zorrilla, A. (2015). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Editorial Océano.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOS
<p>Problema General: ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha?</p>	<p>Hipótesis General: La calidad del servicio si influye en la satisfacción del usuario respecto a la atención virtual en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha</p>	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha</p>	<p>Variable Independiente (VI): Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Control - Gobierno digital - Mejora continua 	<p>Tipo de Estudio: Cuantitativo Básico – Descriptivo Diseño: Correlacional Método: Descriptivo Población: Usuarios internos y/o externos Muestra: A priori - Censal. Técnicas de recolección de datos: - Encuesta Instrumentos de recolección de datos: - Guía de encuesta Método de análisis de datos: Estadístico descriptivo con apoyo de PSS y Excel.</p>
<p>Problemas Específicos: 1) ¿De qué manera la atención virtual que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha califica como un servicio de calidad? 2) ¿De qué manera el servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha satisface el requerimiento de los usuarios? 3) ¿De qué manera la capacitación del personal en cuanto la atención brindada repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales en el Archivo Central – Sede Natasha? 4) ¿De qué manera se puede proponer una mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central – Sede Natasha a fin de efectivizar la satisfacción de los usuarios?</p>	<p>Hipótesis Específicas: 1) La atención virtual que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha si califica como un servicio de calidad. 2) La atención virtual que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial– Sede Natasha si satisface el requerimiento de los usuarios. si se cumplen en los plazos establecidos. 3) La capacitación del personal en cuanto la atención brindada si repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales en el Archivo Central – Sede Natasha. 3) Si se puede proponer una mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha a fin de efectivizar la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Objetivo Específicos: 1) Analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha califica como un servicio de calidad. 2) Analizar si el servicio que se brinda en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha satisface el requerimiento de los usuarios. 3) Determinar si la capacitación del personal en cuanto la atención brindada repercute en la satisfacción del usuario en los trámites virtuales en el Archivo Central – Sede Natasha. 4) Proponer un nivel de mejora en la calidad del servicio respecto a la atención virtual que se brinda en el Archivo Central – Sede Natasha a fin de efectivizar la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Variable Dependiente (VD): Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Costo - Amabilidad - Tiempo de espera - Atención oportuna 	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022

VARIABLES	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Variable Independiente (VI): Calidad del servicio</p>	<p>Como tal debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Mariños, 2016)</p>	<p>La calidad de servicio contiene los valores que permiten hacer un juzgamiento respecto a algo en específico.</p>	Eficiencia	Cumplimiento de requisitos	<p>Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)</p>
				Responsabilidad	
				Disponibilidad de la información	
			Control	Formatos adecuados	
				Aplicación del reglamento	
				Sistema ágil y de fácil acceso	
			Gobierno digital	Innovación	
				Desarrollo tecnológico	
				Modernización estatal	
			Mejora continua	Mejora del servicio	
				Objetivos de mejora	
				Cumplimiento de objetivos	
			<p>Variable Dependiente (VD): Satisfacción de usuario</p>	<p>El termino como tal se direccionada de forma concreta a afirmar la razón, acción o modo en la que se va a realizar una respuesta rápida a una queja o sentimiento. (Álvarez, 2012)</p>	
Costos accesibles					
Digitalización del servicio					
Amabilidad	Empatía				
	Vocación de servicio				
	Capacitaciones				
Tiempo de espera	Reducción de tiempos				
	Cumplimiento de plazos				
	Agilización del trámite				
Atención oportuna	Atención personalizada				
	Accesibilidad inclusiva				
	Uso de herramientas tecnológicas				

ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTO

TITULO: Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en tramites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	%	ITEMS
Variable Independiente (VI): Calidad de servicio	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Responsabilidad Disponibilidad de la información 	3		<ul style="list-style-type: none"> El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos. El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado. Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.
	Control	<ul style="list-style-type: none"> Formatos adecuados Aplicación del reglamento Sistema ágil y de fácil acceso 	3		<ul style="list-style-type: none"> El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro. El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones. El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.
	Gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Desarrollo tecnológico Modernización estatal 	3		<ul style="list-style-type: none"> El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos. El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital. El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.
	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del servicio Objetivos de mejora Cumplimiento de objetivos 	3		<ul style="list-style-type: none"> En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado. El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua. El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.
Variable Dependiente (VD): Satisfacción del usuario	Costo	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de costos Costos accesibles Digitalización del servicio 	3		<ul style="list-style-type: none"> La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos. La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles. La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos
	Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Vocación de servicio Capacitaciones 	3		<ul style="list-style-type: none"> La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática. Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo. La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.
	Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de tiempos Cumplimiento de plazos Agilización del tramite 	3		<ul style="list-style-type: none"> La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado. La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario. La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.
	Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Accesibilidad inclusiva Uso de herramientas tecnológicas 	3		<ul style="list-style-type: none"> La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada. El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios. El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado

Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta:

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, **¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?**

SI ()

NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.					
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.					
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.					
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.					
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones.					
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.					
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.					
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.					
9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.					
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.					
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.					

12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.					
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.					
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.					
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.					
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.					
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.					
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.					
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.					
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.					
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.					
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.					
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.					
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.					

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTO Y PROVEIDO

CARGO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 07 de noviembre de 2022

CARTA N° 293-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Eliseo Giammpol Taboada Pilco

Presidente

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ELSA FLOR ROSAS ARGOMEDO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TRÁMITES VIRTUALES EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PODER JUDICIAL – SEDE NATASHA, 2022"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -



Mg. Ricardo Benites Allaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
Secretaría General de Presidencia de Corte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Trujillo, 15 de Noviembre del 2022



Firmado digitalmente por BUCHELLI
DEVILLE Carmen Veronica FAJ
20477950429 web
Secretaría General De Presidencia De
Corte
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.11.2022 22:33:09 -05:00

PROVEIDO N° 002096-2022-SEC-CSJLL-PJ

Referencia : EXPEDIENTE 011747-2022-MPU-CS
HOJA DE ENVIO 003728-2022-SEC-CSJLL (11NOV2022)
CARTA N° 293-.2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Mediante carta que se da cuenta, el Jefe de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Trujillo, presenta a la estudiante Elsa Flor Rosas Argomedo del programa de Maestría en Gestión Pública y solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus tesis denominada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TRÁMITES VIRTUALES EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PODER JUDICIAL- SEDE NATASHA 2022" en esta Corte Superior de Justicia de La Libertad , y menciona que el objetivo principal del trabajo de investigación es determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial- Sede Natasha .

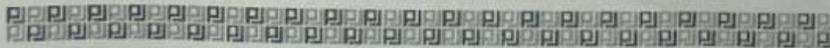
Bajo este contexto por indicación expresa del Señor Presidente, **SE DISPONE:**

DERIVAR la carta presentada por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Trujillo, a la COORDINADORA DEL ARCHIVO CENTRAL, para su atención y trámite que corresponda. Hágase saber a la parte interesada una vez se apersona a las respectivas oficinas toda vez que no se advierte correo ni teléfono alguno para su notificación.

COMUNIQUESELE.

Documento firmado digitalmente

CARMEN VERONICA BUCHELLI DEVILLE
Secretaría General de Presidencia de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad



ANEXO 8: CARTA DE AUTORIZACION PARA USO DE NOMBRE DE LA ENTIDAD Y PROVEIDO

CARGO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

TRUJILLO, 07 de noviembre de 2022

CARTA N° 01-2022

Dr. Eliseo Giammpol Taboada Pilco

Presidente

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD

Presente.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA USAR DENOMINACION INSTITUCIONAL DE AREA ADMINISTRATIVA DE SU DEPENDENCIA EN TESIS DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Yo, **Elsa Flor Rosas Argomedo**, identificada con DNI 75583813, con domicilio real en la Av. Wichanza Mz. X lote 23 – Florencia de Mora, número de celular 900589108 y correo electrónico elsa.rosas98@gmail.com, en mi calidad de estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, y a la vez trabajadora del Área Administrativa del Archivo Central de la institución que su persona dirige.

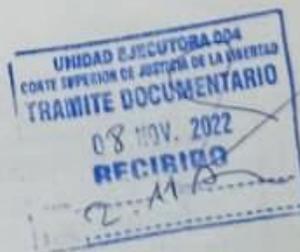
Me es grato dirigirme a usted para saludarle y así mismo presentarme formalmente, con el fin de solicitarle autorización para el uso de la denominación institucional de área administrativa de su dependencia en mi tesis de posgrado, con el fin de la obtención de mi diploma de Magister en Gestión Pública.

Teniendo como título de tesis el siguiente: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TRÁMITES VIRTUALES EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PODER JUDICIAL – SEDE NATASHA, 2022"; del cual el objetivo principal que se persigue es determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente.


Abog. Elsa Flor Rosas Argomedo
DNI 75583813



ADJUNTO:

- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de variables



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
Secretaría General de Presidencia de Corte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Trujillo, 24 de Noviembre del 2022



Firmado digitalmente por CARMEN VERONICA BUCHELLI DEVILLE
CARMEN VERONICA BUCHELLI DEVILLE
Secretaría General de Presidencia de Corte
Calle
Sede: José de San Martín del Poder Judicial
Trujillo 201110000 - 051051-70-0000

PROVEIDO N° 002146-2022-SEC-CSJLL-PJ

Referencia : EXPEDIENTE 011748-2022-MPU-CS
HOJA DE ENVÍO 003727-2022-SEC-CSJLL (11NOV2022)
CARTA N° 01-2022

Mediante carta que se da cuenta, ELSA FLOR ROSAS ARGOMEDO, identificada con DNI 75583813, en su condición de estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y a la vez trabajadora del Área Administrativa del Archivo Central de esta Corte Superior de Justicia de La Libertad, solicita autorización para el uso de la denominación institucional del área administrativa de su dependencia en su tesis de postgrado, con el fin de la obtención de su diploma de Magister en Gestión Pública. Siendo el Título de su tesis el siguiente: "Calidad de servicio y satisfacción del Usuario en Trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial- Sede Natasha.

Bajo este contexto, por indicación expresa del Señor Presidente, **SE DISPONE:**

AUTORIZAR el ejecución de la tesis denominada "Calidad de servicio y satisfacción del Usuario en Trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial- Sede Natasha.

COMUNIQUESELE al area del archivo central para que brinde las facilidades del caso y, notifíquesele a la señorita ELSA FLOR ROSAS ARGOMEDO en el correo electrónico antes señalado.

Documento firmado digitalmente

CARMEN VERONICA BUCHELLI DEVILLE
Secretaría General de Presidencia de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad



ANEXO 9: EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

P1

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado
Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta: **CARLOS LYNO MAGUÑA**

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

SI () NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.		X			
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.		X			
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.				X	
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.				X	
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones.			X		
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.		X			
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.			X		
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.			X		

9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.			X		
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.	X				
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.			X		
12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.		X			
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.			X		
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.					X
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.					X
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.		X			
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.		X			
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.		X			
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.			X		
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.		X			
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los trámites y/o servicios prestados.		X			
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.			X		
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.					X
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.			X		

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado
 Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta: *Flora Uicán Paizogamán* *OP*

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

SI (X)

NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.		X			
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.		Y			
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.		X			
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.		X			
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones.		Y			
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.		X			
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.			X		
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.			X		

9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.			X		
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.		X			
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.		X			
12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.		X			
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.		X			
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.		X			
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.		X			
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.			X		
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.			X		
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	X				
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.			X		
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.			X		
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.			Y		
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.			X		
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.			Y		
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.			X		

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado
 Maestría en Gestión Pública

Questionario

Sr/srta: *Rubi Ventura Moreno*

Rubi

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

SI (X)

NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.	X				
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.	Y				
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.	Y				
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.	Y				
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones.	Y				
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.	Y				
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.		X			
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.		X			

9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.		X			
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.		X			
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.		X			
12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.		Y			
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.	X				
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.	X				
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.	Y				
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.	X				
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.	X				
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	X				
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.	X				
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.	X				
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.	Y				
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.	X				
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.				X	
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.	X				

P.32

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado
Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta. Juan Francisco Polo Leturia



Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

SI ()

NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.		X			
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.	X				
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.	X				
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.	X				
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los terminos y condiciones.	X				
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.	X				
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.			X		
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.			X		

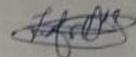
9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.			X		
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.	X				
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.		X			
12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.		X			
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.		X			
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.		X			
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.		X			
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.	X				
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.	X				
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	X				
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.	X				
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.	X				
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.			X		
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.			X		
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.			X		
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.	X				

P.42

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado

Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta: ROSA JENNIFER OKUYANA HIDANO 

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

SI (X) NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El servicio se brinda cumpliendo los requisitos mínimos establecidos.		X			
2	El servicio es brindado con responsabilidad por parte del personal encargado.		X			
3	Existe disponibilidad de información respecto del servicio que se presta en el Archivo Central del Poder Judicial.		X			
4	El formato virtual por medio del cual se brinda el servicio ofrecido es claro.	X				
5	El servicio brindado se realiza en cumplimiento de los términos y condiciones.	X				
6	El aplicativo virtual implementado en el Archivo Central del Poder Judicial se configura como un sistema ágil y de fácil acceso.		X			
7	El servicio que se brinda en el archivo central cumple con estándares innovativos.		X			
8	El servicio que se brinda se enmarca en el desarrollo tecnológico de un gobierno digital.		X			

9	El servicio que se brinda cumple con los estándares de modernización estatal en el marco de un gobierno digital.		X		
10	En la actualidad se puede afirmar que el servicio que se brinda en el Archivo Central ha mejorado.	X			
11	El aplicativo de gestión implementado por el archivo central posee objetivos de mejora continua.		X		
12	El aplicativo de gestión documentaria implementado por el Archivo Central del Poder Judicial permite el cumplimiento de los objetivos del área.		X		
13	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.		X		
14	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.		X		
15	La digitalización de la documentación tanto judicial como administrativa custodiada por el área de estudio ha contribuido con la reducción de los costos.		X		
16	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.		X		
17	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.		X		
18	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.		X		
19	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de tiempo en los trámites cuento al servicio brindado.		X		
20	La prestación del servicio se da cumpliendo los plazos establecidos para la atención del usuario.	X			
21	La implementación del aplicativo de gestión documentaria en el área de estudio ha facilitado la agilización de los tramites y/o servicios prestados.	X			
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.		X		
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.		X		
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Trámites Virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – Sede Natasha, 2022", cuyo autor es ROSAS ARGOMEDO ELSA FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 19-01-2023 07:05:07

Código documento Trilce: TRI - 0518013