



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario de
la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Icochea Florian, Dennis Noe (orcid.org/0000-0001-9091-3070)

ASESOR:

Dr. Chavez Leandro, Abner (orcid.org/0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

El presente trabajo y mis logros obtenidos en la vida están dedicados a mi tío Noé Elías Florián Chávez; a mi madre Esther Florián Chávez; porque me brindaron su apoyo incondicional en esta etapa profesional.

Agradecimiento

A Dios por ser quien guía mi camino.

A mi madre que siempre me ha dado la fortaleza de mis logros.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de concretar mi grado.

A mi amigo Willy Gastello Mathews por orientarme en este proceso de estudio.

A cada uno de los encargados de Corte Superior de Justicia de Lima Norte, quienes me brindaron su total disposición para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS	16
4.2 RESULTADOS INFERENCIALES	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Representación porcentual de la calidad de servicio en la CSJLN, 2017	16
Tabla 2. Representación porcentual de las dimensiones de calidad de servicio en la CSJLN, 2017	17
Tabla 3. Representación porcentual de la Satisfacción del cliente en la CSJLN	19
Tabla 4. Representación porcentual de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en la CSJLN	20
Tabla 5. Prueba de Hipótesis General	21
Tabla 6. Correlación entre evidencias físicas y satisfacción del usuario de la CSJLN	22
Tabla 7. Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017	22
Tabla 8. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, 2017	23
Tabla 9. Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017	24
Tabla 10. Correlación entre empatía y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017	24

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación - correlacional	11
Figura 2. Nivel de calidad de servicio en la CSJLN, 2017	16
Figura 3. Niveles de la calidad de servicio por dimensiones en la CSJLN, 2017	17
Figura 4. Niveles de satisfacción de los usuarios en la CSJLN, 2017	19
Figura 5. Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la CSJLN, 2017	20

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017. El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional. La población fue de 384 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. El análisis de los datos se realizó empleando el programa estadístico SPSS Versión 26. Los resultados descriptivos indicaron que la calidad de servicio 47.9% y la satisfacción del usuario fue de 64.7% a veces. Los resultados inferenciales indicaron que el Rho de Spearman tuvo una correlación alta de ambas variables de 0.703; asimismo, se obtuvo una significancia bilateral de 0.00, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa y encontrando en relación entre las variables.

Palabras clave: Calidad, empatía, evidencias, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of Service Quality and User Satisfaction in the Superior Court of Justice of North Lima, 2017. The type of research is basic, with a quantitative, descriptive-correlational approach. The population was 384 users of the Superior Court of Justice of Lima. The instrument used was a questionnaire. Data analysis was performed using the statistical program SPSS Version 26. The descriptive results indicated that the quality of service was 47.9% and user satisfaction was 64.7% at times. The inferential results indicated that Spearman's Rho had a high correlation of both variables of 0.703; Likewise, a bilateral significance of 0.00 was obtained, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis and finding a relationship between the variables.

Keywords: Quality, Empathy, Evidence, Satisfaction, User.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso de modernizar las funciones del Estado es una tendencia a nivel mundial y el Perú incorpora las mismas prácticas desde 2002, donde inserta los principios de la filosofía de calidad que adapta a todas las instituciones del Estado, donde se encuentra el Poder Judicial. Lo mencionado anteriormente, está dentro del marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Presidencia del Consejo de Ministros -PCM, 2017), la cual manifiesta dentro de su diagnóstico que el desempeño del Estado refleja en la población su falta de confianza y los bajos niveles de satisfacción ciudadana, demostrando un nivel de insatisfacción de 31% en comparación con el promedio de 39% de Latinoamérica.

De acuerdo con Nápoles et al. (2016), cuando una institución muestra un servicio que se ciñe a los principios de calidad es evidente que se note en la satisfacción que sienten los usuarios en la recepción del servicio; por ende, a la fidelización del mismo, ello solo se consigue con el cumplimiento de las expectativas del usuario. Sin embargo, el problema se encuentra en la forma cómo las entidades del Estado transfieren sus servicios, para ello emplean diversos canales de atención que el cliente no logra entender en su mayoría y prefiere ir al canal tradicional, pero, el problema persiste lo que causa su malestar en referencia al servicio (Villa et al., 2017).

Por otro lado, un informe de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – CSJLN (2017) mencionó que el cuestionamiento frecuente al poder judicial, cuya expresión más sensible está en el juicio de alimentos; la frecuencia de los actos jurisdiccionales, la falta de coordinación y comunicación efectiva entre los usuarios internos, ha traído como efecto un retraso en los procesos y por ende una insatisfacción constante de los usuarios. No obstante, a través de la Oficina de Control de la Magistratura – OCMA se busca luchar contra estos procesos retrasados e inconductas de los funcionarios, previniendo las faltas administrativas y el retraso en estas cortes, que son supervisados por los magistrados contralores, de tal manera que sí existen retrasos en su gestión para dar sentencia, estos se comuniquen con el magistrado y presionen para que agilicen la sentencia, situación que ha dado buenos resultados para la satisfacción del usuario.

Bajo estos lineamientos, se determinó que el tema de investigación es relevante, porque el servicio que ofrece la CSJLN es ineficiente generándose largas colas en la entidad. Los jueces brindan tiempo reducidos para entrevistarse con el usuario generando una mala atención. Las oficinas se encuentran repletos de expedientes y no hay suficiente espacio para lectura de las misma generando el no conocimiento del caso y como consecuencia una solución poco eficiente para el usuario. En algunos casos, el poder judicial alquila viviendas aledañas donde se desarrollan las actividades diarias, o son en algunos casos casas confiscadas; las cuales son habilitadas como módulos utilizados como ambientes pequeños para la atención generando malestar en los usuarios.

En función a la situación problemática descrita se planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación presenta la Calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017?. Del mismo modo, se plantearon los problemas específicos: (1) ¿Qué relación presenta las evidencias físicas del servicio con la satisfacción del usuario?; (2) ¿Qué relación presenta la fiabilidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?; (3) ¿Qué relación presenta la capacidad de respuesta del servicio con la satisfacción del usuario?; (4) ¿Qué relación presenta la seguridad del servicio con la satisfacción del usuario?; (5) ¿Qué relación presenta la empatía con la satisfacción del usuario?.

En cuanto a la justificación del estudio, esta se sostuvo en la teoría de la calidad del servicio del modelo servqual expuesto por Zeithaml et al. (1993), en el que determina cinco dimensiones para medir la calidad del servicio. Asimismo, se sostuvo en la teoría de los dos factores, esgrimidas por Bitner et al. (1990) quienes realizaron estudios centrados exclusivamente en el servicio, determinando que el usuario o cliente con respecto a un servicio solo se enfoca en ausencia de satisfacción y satisfacción, aunque actualmente existan otras dimensiones que lo explican.

Desde el aspecto práctico, la investigación permitió conocer la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, en función a ella, dicha institución tomará acciones para mejorar sus procesos y acelerarlos con la intención de obtener la satisfacción del usuario. En función a la justificación metodológica, se ha empleado el cuestionario servqual y para la

satisfacción del usuario, los cuales fueron validados por especialistas dándole mayor calidad a los resultados del estudio.

Acercas del objetivo general, se planteó determinar qué relación presenta la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar qué relación presenta las evidencias físicas con la satisfacción del usuario. (2) Determinar qué relación presenta la fiabilidad con la satisfacción del usuario. (3) Determinar qué relación presenta la capacidad de respuesta del servicio con la satisfacción del usuario. (4) Determinar qué relación presenta la seguridad del servicio con la satisfacción del usuario. (5) Determinar qué relación presenta la empatía con la satisfacción del usuario.

De lo mencionado, se planteó la hipótesis general: La calidad de servicio presenta relación con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017. Las hipótesis específicas: (1) Las evidencias físicas presentan relación con la satisfacción del usuario. (2) La fiabilidad presenta relación con la satisfacción del usuario. (3) La capacidad de respuesta del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario. (4) La seguridad del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario. (5) La empatía presenta relación con la satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En los estudios nacionales se encontró a Ortiz (2017) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa con la satisfacción del usuario externo. Se configuró el diseño no experimental y de alcance correlacional. La muestra fue de 156 usuarios externos. Encontrándose como resultado que las variables se asocian entre ellas con un valor de Rho de Spearman de 0.792 y p-valor de 0.000. Por tanto, se concluyó que la gestión administrativa es determinante para que se den las condiciones de una satisfacción que pueda percibir el usuario externo.

Benitez (2017) estudio la relación de las variables en estudio en una entidad de salud, utilizó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional. Los resultados demostraron la relación entre las variables, sustentado en el p-valor de 0.000. Por tanto, se concluyó que es importante presentar un servicio de calidad al usuario para que este se sienta satisfecho con el mismo. Por su parte, Mejía (2017) elaboró para determinar una relación positiva entre el servicio que brinda un hospital y la percepción del usuario en Ancash. Fue un estudio no experimental de alcance correlacional. Encontrándose como resultados que 77% de los receptores del servicio percibe que es un servicio de calidad, por tanto, el 74% se encuentra satisfecho. En tal sentido, existe relación directa entre las variables. Se concluyó que la calidad de servicio al igual que cualquier institución se requiere para que haya una plena satisfacción del usuario.

Cueva (2017) realizó un estudio no experimental y cuantitativo en un hospital de Pomabamba, para medir la relación entre las variables, donde participaron 80 usuarios. Encontrando correlación entre las variables de 0.827 con p-valor de 0.000. Con lo que se concluyó que para que haya satisfacción del usuario, es importante que se de un proceso donde se considere la calidad como fundamento del servicio.

En los estudios internacionales se cita a Kant y Jaiswal (2017) elaboraron un estudio en India para evaluar el impacto que causa las dimensiones de calidad de servicio con respecto a lo que percibe el cliente y que se causa satisfacción. Fue un estudio correlacional y no experimental. Al respecto, se concluyó que la dimensión que mayor incidencia reportó fue la capacidad de respuesta que

resultó ser el predictor más significativo de la satisfacción del cliente y la menos significativa fue la confiabilidad, que presentó relación con la satisfacción del usuario.

Por su parte, Hennayake (2017) en la ciudad Puttlam en Sri Lanka estudio sobre las variables en cuestión en las áreas rurales, para ello implementó un estudio correlacional de corte transversal, donde participaron 200 usuarios del servicio de bancos rurales. Se presentaron como resultados que existe una relación media de 0.320 y p-valor de 0.000 entre las variables intervinientes. Se concluyó que las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio, tienen un mayor impacto en la satisfacción del cliente que y que la que confiabilidad y capacidad de respuesta son las más influyentes.

Asimismo, Dash y Kumar (2014) quienes realizaron un estudio en India en el sector público sobre las variables en análisis. Para ello emplearon una metodología de corte transversal, tratando de hallar la asociación de las variables. Participaron 200 usuarios de bancos públicos a quienes se les aplicó la encuesta de servqual que contenía 22 preguntas. Del análisis estadístico se reportó la relación entre variables en el sector público comercial Bancos en Odisha. En tal sentido, la tangibilidad, fiabilidad y seguridad tienen un impacto significativo en la percepción de satisfacción y toma de decisiones del usuario.

Del mismo modo, Sumnaya (2014) configuró un estudio correlacional donde intervinieron la calidad del servicio en el sector público con la intención de satisfacer al usuario; por ello, propuso encontrar la correlación entre ellas y el diseño fue no experimental-transversal. Participando 304 informantes usuarios del servicio. Conclusión: cuando los clientes obtienen lo que esperan y perciben un buen servicio, tienden a sentirse satisfechos con el servicio prestado que cuando no obtienen lo que esperan y tiene una percepción negativa del servicio. Por tanto, es importante que las organizaciones busquen el vínculo necesidad-satisfacción como motor y determinante de la satisfacción del cliente y no sólo la prestación del servicio.

Cuando se estudia la calidad de servicio, su abordaje requiere revisar los conceptos de la Nueva Gestión Pública sobre el cual se encuentran diversos

enfoques que buscan dar cuenta de la reinención del gobierno, estos nuevos enfoques están referidos al paradigma posburocrático, la creación de valor público, la gestión por procesos y la gestión por resultados. Lo que se puede destacar es que la gestión pública ha intentado estar acorde a los nuevos avances de la ciencia y la tecnología; pues en la actualidad, los usuarios encuentran un espacio para expresarse a través de las redes sociales como el Facebook, el Twiter, Youtube, entre otros (Chica, 2011).

Para afrontar estos cambios, el Estado antes que reformarse, tiene que reinventarse, para dejar atrás una gestión pública burocrática y dar paso a una gestión pública gerencial; de tal manera, que este nuevo enfoque analiza el bienestar de los usuarios que emplean el servicio, esto implica realizar cambios a nivel estructural y cultural, así como el cambio de actitud de los servidores públicos que pongas énfasis en la competitividad y eficiencia.

Por otro lado, la mencionada variable tiene su fundamento teórico en el modelo servqual, que presenta cinco factores principales que se deben observar en la calidad de servicio, estos son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En tal sentido, determina que la calidad de servicio se asocia con la capacidad que tiene el servicio para superar las expectativas del cliente o usuario, desde la óptica del usuario vendría a ser la discrepancia que existe entre lo que percibe el cliente y aquello que recibe como servicio (Zheathaml et al., 1990).

También se cuenta con un segundo modelo denominado Servperf, expuesto por Cronin y Tailor quienes en 1992, determinaron que el modelo Servqual no llena las expectativas para medir los elementos que la conforman, razón por la cual proponen el Servperf porque consideran que es más adecuado para lo que se requiere medir, en este caso; el desempeño. Este es un término en inglés que quiere decir Service Performance y es utilizado para la medida de la calidad de servicio, en la parte técnica la única diferencia es que elimina las expectativas de los clientes, trabaja con las mismas dimensiones e ítems que el Servqual. Una ventaja es la simplicidad que tiene con respecto al modelo anterior (Ibarra y Casa, 2015).

Por su parte, Osman et al. (2015) definen el término y manifiestan que no es lo mismo hablar de un producto que de un servicio. En ese sentido, para el cliente la calidad se supedita a lo que él mismo califica y es por ello que está dispuesto a pagar lo considera como tal. Por tanto, lo percibe como aquella debilidad o supremacía del servicio para compararlo entre aquello que recibe con aquello que considera que debió recibir, de esta diferencia nace lo que considera como sentimiento de satisfacción.

Para Cortés (2015) la calidad y el servicio son dos elementos inseparables y nunca es una coincidencia, sino es el resultado del esfuerzo y la inteligencia; por tanto, el servicio debe ser una experiencia inolvidable para el cliente, donde los procesos suman para el objetivo que toda organización debe plantearse cuando implementa una empresa; en ese sentido, cuando un cliente busca un servicio, no busca el servicio como tal, sino lo que busca es una satisfacción de sus necesidades, la cual la empresa debe tener en cuenta para diseñar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

De lo mencionado líneas arriba, Parasuraman et al. (1993) afirmaron que el modelo Servqual consta de 5 niveles que se definen cinco: El primero son los elementos tangibles, que se trata de todo aquello que se puede percibir y tocar y es el espacio donde el cliente puede esperar cómodamente ser atendido, mientras lo hace el ambiente es el adecuado, tal vez la institución cuenta con un televisor para que vaya entreteniéndose. Asimismo, se refiere a los sistemas electrónicos que la institución posee para atender al cliente, como las computadoras, equipos POS, escáner, equipos que faciliten y hagan más rápida la atención al cliente o usuario.

El segundo elemento es la fiabilidad, refiriéndose a la capacidad de la organización para demostrar ese sentimiento en el usuario, esta fiabilidad lo demuestran el equipo humano de trabajo, quienes deben mostrar profesionalismo, conocimiento, experiencia y otros aspectos que reflejen confianza en el usuario, a ello también es necesario sumarle la confianza que transmiten los equipos electrónicos que emplea la organización. Por su parte, la capacidad de respuesta, es el tiempo que el usuario considera que es adecuado para la atención que espera recibir, esta rapidez va a depender de los elementos

detallados líneas arriba; es decir, del profesional que atiende el servicio y de los equipos que cuenta para hacerlo.

Asimismo, se encuentra el cuarto elemento que es seguridad, este se refiere a la seguridad en los procesos, para la atención rápida, la seguridad de que se va a realizar el servicio en el tiempo que la institución lo ofrece. Por otro lado, una diferencia o no cumplimiento de lo ofrecido va a generar en el usuario un desencanto de la institución, lo cual va a calar en su mente y se va a posicionar como un mal servicio. Esto suele ocurrir en el ofrecimiento que hacen las empresas comerciales como es el caso de un servicio de internet que ofrece una alta velocidad determinada, pero, cuando este es recibido por el cliente, dicho servicio presenta problemas de conexión y fallas de señal.

Acerca de la empatía, como elemento de calidad para un servicio aceptable, se trata de que el servidor público tenga comprenda la situación del usuario. Este es un elemento que es necesario cuando el servicio se da de cara al público. Sin embargo, va a depender del servidor público que cuente con esa característica en su personalidad, para algunos es una expresión natural para otros está negado este sentimiento, por lo que es un elemento que se debe enseñar en las universidades y en toda establecimiento público, así como en lo privado.

Acerca de la satisfacción del usuario, desde la perspectiva de Kotler (2006) es la sensación de placer cuando el producto o servicio cumple con lo ofrecido y con lo esperado por el cliente; pero, se vuelve una decepción cuando no cumple con lo mencionado, esto ocurre por lo general cuando hace la comparación en ambos casos. En tal sentido, se trata del desempeño que presenta el servicio, sí este cumple, entonces el cliente va a estar contento y regresará por más; por el contrario, lo denunciará por medios digitales y mediante mensajes negativos.

De acuerdo a lo mencionado, la satisfacción del resultado de la evaluación que haga el cliente acerca del servicio. Lo perjudicial para la organización está en que cuando el usuario queda no conforme, él transmitirá este mensaje a otras personas y lo hará viral en sus redes sociales, en su familia y en el entorno donde él se desenvuelve, será su tema de conversación por largo tiempo, hasta

conseguir que los demás estén convencido de que no deben ir a esa empresa o institución donde fue tratado mal según su perspectiva (Osman et al., 2015).

Se distingue algunos beneficios que proporciona la satisfacción en el cliente; al respecto Marín y Gil (2017) mencionaron que el efecto de un buen servicio es que el cliente regrese para recibir más de aquello que él considera que cubre sus expectativas; entonces el cliente repite la experiencia. En tal sentido, el premio o reconocimiento que reciba la empresa del cliente es su lealtad, la cual no es permanente, sino, que están en función de que el cliente siga recibiendo aquello que espera. En consecuencia, el cliente disemina esa información dentro de los espacios donde alterna con otras personas, recomendando el servicio y hablando bien de la empresa, obteniendo con ello una difusión y promoción gratuita que la hace el cliente, lo cual es un efecto multiplicador. Asimismo, el cliente ya no regresa donde anteriormente compraba, sino, que por ahora se queda con aquella empresa que logró leer su necesidad, con ello, la empresa ha obtenido posicionamiento en la mente del consumidor.

Según García (2014) esta variable cuenta con tres componentes inherentes al servicio, el primero referido al rendimiento percibido, como segundo elemento se tiene las expectativas; y el tercero es el resultado, referido a lo que el cliente piensa que ha ganado u obtenido con su dinero; porque de por sí, tiene una idea a priori de que su dinero va a comprar lo que necesita para satisfacer su necesidad.

Para Steffanell et al. (2017), el rendimiento percibido es un fundamento del lado del cliente, no es de la empresa; por tanto, está supeditado a la percepción de la persona que recibe el servicio, que no necesariamente coincide con la realidad; posiblemente el cliente espera más de lo que la empresa pueda otorgarle o de lo que producto pueda satisfacer con el valor que ha pagado. Por ejemplo, el cliente paga un determinado valor por un televisor de 32" con funciones básica, con ello no puede esperar que ese televisor tenga las funciones de un Smart y que tenga características para captar wifi. En este caso las expectativas del cliente son superiores a lo que puede conseguir con su dinero, por lo tanto, lo que requiere se condice con la realidad.

Sobre las expectativas, anota González et al. (2017) son expectativas que el cliente pretende conseguir, las cuales están influenciadas por las promesas que la empresa ha ofrecido y que posiblemente se condicen cuando el cliente recibe el servicio. Otro aspecto es las experiencias de compras anteriores; es decir, el cliente pretende recibir el mismo servicio que le satisfizo en anterior experiencia, esta puede estar influenciada por otros aspectos, razón por la cual no recibirá el mismo servicio, éste puede ser mejor o peor, pero no igual.

Por otro lado, las opiniones de las amistades, los familiares o simplemente comentarios de los líderes de opinión como los influenciadores son aquellos que van a predominar en la decisión de compra del cliente o la decisión de optar por un servicio. En tal sentido, cuando la organización fije el nivel de la calidad de su servicio, debe ser coherente con lo que entrega, demasiada expectativa puede generar decepción en el cliente, sí es que la empresa no cumple: por otro lado, bajas expectativas permitirá que el cliente no se interese en el servicio.

La tercera dimensión es el valor percibido por el cliente, según García (2014) refirió que este componente depende del cliente; es decir, es él cliente quien va a valorar el servicio, en referencia a su funcionalidad y verificar si cumplió con sus expectativas, si satisfizo sus necesidades, el cliente es quien valorará y emitirá un juicio sobre ello. En función a lo mencionado procederá a diseminar su opinión sobre el servicio en su entorno hasta conseguir que todos se enteren de lo malo o buena experiencia con respecto a lo recibido. Es importante cuando se aborda esta variable, desarrollar el tema de las necesidades y deseos. Por su parte, se consideran que los deseos de los clientes siempre son infinitos y que es difícil complacerlos completamente, uno de los factores que decide la satisfacción de las necesidades y deseos es la capacidad adquisitiva con la que cuentan los clientes para tener la libertad de adquirir los productos (García, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 **Tipo de investigación:** Fue básico porque los resultados fueron sustentados en la teoría. Para Muñoz (2016) esta investigación también denominada pura o teórica, su intención no es la solución de un problema específico, sino, analizarlo y comprender porque ocurre, encontrando relaciones, describiendo y los hallazgos son insumo para las teorías que están sustentando la variable.

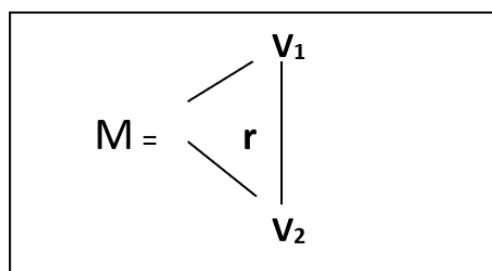
3.1.2 **Diseño de investigación:** Se configuró con un diseño no experimental, porque no se pretendió obtener ningún cambio en las variables, tan solo se requirió presentar tal como se dio en sus resultados, sin ser alterados. Para Ñaupás et al. (2014) es aquel que no tiene el control de las variables, es decir el investigador no estimula las variables para obtener un resultado conveniente o un cambio previsto.

En ese sentido, el corte de la investigación fue transversal, porque la información se obtuvo una sola vez y en un solo momento. Para Hernández et al. (2014) indicaron que estos diseños se realizan en un tiempo establecido y no en otro momento, es decir, solo una vez.

En cuanto al nivel de la investigación, fue correlacional; es decir, que lo que se buscó en el estudio es la asociación entre una y otra variable que intervinieron en el estudio. En este caso, el interés fue sobre la asociación entre variables en la institución del estudio (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Diseño de investigación - correlacional



Donde:

M : usuarios.

V₁ : calidad de servicio

r : Relación entre variables.

V₂ : Satisfacción del usuario.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de servicio

- Definición conceptual: Es la capacidad que tiene un servicio para demostrar que está por encima de las expectativas del cliente, desde la óptica del usuario vendría a ser la discrepancia que existe entre lo que percibe el cliente y aquello que recibe como servicio (Zheathaml et al., 1990).
- Definición operacional: Para variable calidad de servicio se tomaron cinco dimensiones tomando como referencia el modelo servqual (anexo 2).
- Indicadores: Los indicadores para cada una de las dimensiones se pueden apreciar en el anexo 2.
- Escala de medición: ordinal.

Variable 2. Satisfacción del usuario

- Definición conceptual: Kotler (2006) es la sensación de placer cuando el producto o servicio cumple con lo ofrecido y con lo esperado por el cliente; pero, se vuelve una decepción cuando no cumple con lo mencionado, esto ocurre por lo general cuando hace la comparación en ambos casos.
- Definición operacional: Se operacionalizó en tres dimensiones (Anexo 2).
- Indicadores: Los indicadores para cada una de las dimensiones se pueden apreciar en el anexo 2.
- Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 **Población:** Fueron todos los usuarios que acudieron a la CSJLN, 2017. Siendo esta una población finita. Para Hernández et al. (2014) son personas, objetos o sujetos de estudio que conforman la totalidad de un conglomerado y que cumplen con criterios establecidos por el investigador.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios que acudieron en el período 2017 a la CSJLN por un interés específico que deseaban recibir de la institución; mayores de edad; hombres y mujeres y que estaban dispuestos a participar de la encuesta del presente estudio.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores de la CSJLN; personas que transitan cerca al área de estudio, acompañantes de personas que estaban dentro del área de estudio y que no tenían ningún caso en este lugar; usuarios que no quisieron participar.

3.3.2 **Muestra:** Fueron 384 usuarios que se eligieron en función a los criterios establecidos y por cálculo de la fórmula de población infinita. Para Hernández et al. (2014) es una parte alícuota de la población, con características representativas de ésta y se obtiene por medio de un cálculo matemático usando muestreo probabilístico o no probabilístico.

3.3.3 **Muestreo:** Se consideró el aleatorio simple. Para Martínez (2012), consiste en darle oportunidad a todos los elementos de la población para que participen en iguales condiciones.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Fue la encuesta, por la configuración que tiene para obtener información cuantitativa. Para Hernández et al. (2014) es la obtención de información a través de un formato que pueden ser procesadas por métodos cuantitativos y obtener porcentajes y cantidades que permiten posteriormente hacer pruebas de hipótesis.

Instrumentos. Fue el cuestionario, el cual se realizó para cada una de las variables y que ayudó a obtener la información requerida por el investigador para llegar a conclusiones concretas. Para Hernández et al. (2014) este sigue la línea

de la técnica de la encuesta; es decir, que corresponde o es complementaria a la técnica mencionada y es un formato que contiene preguntas relacionadas a las variables del estudio. En este caso se elaboró la ficha técnica de ambos instrumentos que se pueden apreciar en el anexo 4.

Validez. Se trató de una validación donde participaron tres especialistas en el tema para evaluar el contenido de cada cuestionario en función a cada uno de sus ítems, es decir, del contenido del mismo y verificar si este está diseñado para el propósito que se quiere obtener. Para Galicia et al. (2017) indicaron que la validez del juicio de expertos es una estrategia sin complicaciones excesivas para verificar si los ítems que se pretenden implementar en el cuestionario recogen la información precisa y el conocimiento que se requiere para la investigación. En este caso la validación de juicio de expertos se encuentra en el anexo 5.

Confiabilidad. Se midió en función al criterio estadístico del Alfa de Cronbach y se verificó la consistencia de cada una de las preguntas en función a las respuestas de cada participante en la prueba piloto. Para Tuapanta et al. (2017) la confiabilidad mide la consistencia interna de un instrumento y se refiere al grado de que cada uno de los ítems se relacionan entre sí y permitir resultados similares en las respuestas de los participantes. Los valores de las respuestas, se presentan en el anexo 6.

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de la investigación se solicitó permiso a la institución donde se realizó el estudio, que luego de obtener dicha autorización, se procedió a identificar a los usuarios internos dentro de la institución para aplicar la encuesta, a quienes se les explicó el objetivo y el procedimiento del estudio, obteniendo su consentimiento verbal y mediante una pregunta integrada en el cuestionario para acceder a la información solicitada. Luego, los resultados de la encuesta se pasaron a una hoja de Excel para ser tabuladas y codificadas y posteriormente realizar el procesamiento de la estadística.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados tabulados de la encuesta en una hoja de Excel fueron transferidos a una hoja del programa estadístico SPSS de la versión 23, donde

se procedió a realizar la estadística descriptiva e inferencial. En el primer caso, los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia y gráficos de barras con la intención de tener una mejor visión para su interpretación en su verdadero contenido. Luego se aplicó la estadística inferencial para probar cada una de las hipótesis de investigación planteadas por el autor, para ello se hizo uso del estadístico de Rho de Spearman, el cual se determinó porque la prueba de normalidad indicó que la tendencia de los resultados fue no normal, por estar debajo del $\alpha = 0.05$.

3.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los principios de publicación de la investigación defendidas por la universidad César Vallejo, las cuales fueron: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Calidad de servicio

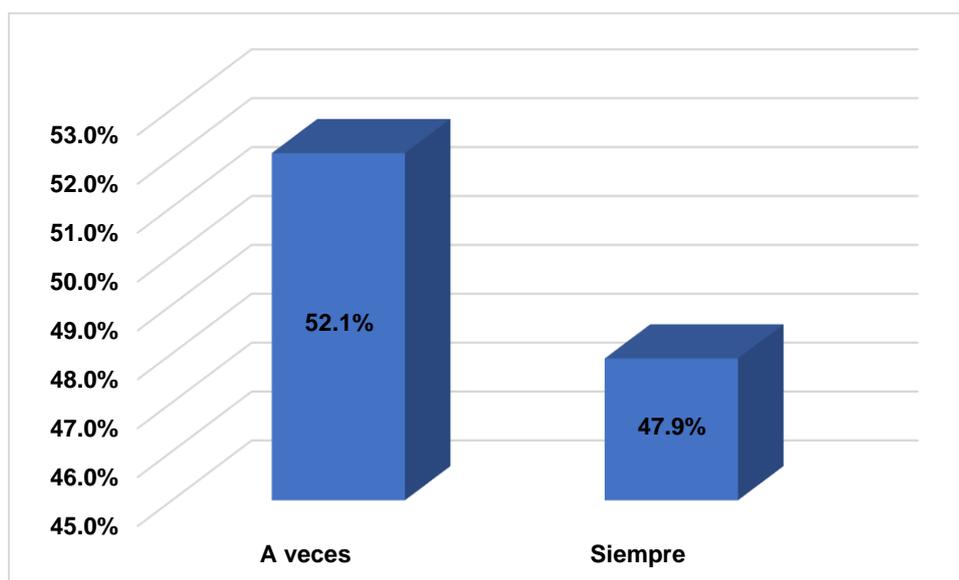
Tabla 1

Representación porcentual de la calidad de servicio en la CSJLN, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
A veces	200	52,1
Siempre	184	47,9
Total	384	100,0

Figura 2

Nivel de calidad de servicio en la CSJLN, 2017



Se observa que del total de la variable dependiente la calidad de servicio, se desarrolló a veces con un 52.08 % y el 47.9% de los usuarios indicaron que se realiza siempre, lo que demuestra que los usuarios no se encuentran muy contentos con el servicio al ser realizados solo a veces.

4.1.2 Calidad de servicio por dimensiones

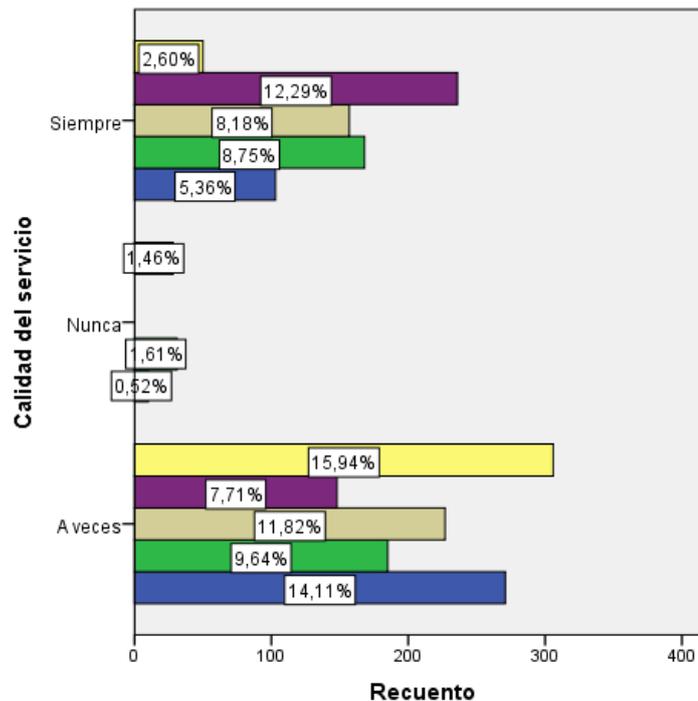
Tabla 2

Representación porcentual de dimensiones de calidad de servicio en la CSJLN, 2017

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Evidencias físicas	Nunca	4-9	0	00,0
	A veces	10-15	227	59,1
	Siempre	16-20	157	40,9
Fiabilidad	Nunca	5-11	0	00,0
	A veces	12-18	148	38,5
	Siempre	19-25	236	61,5
Capacidad de respuesta	Nunca	4-9	10	2,6
	A veces	10-15	271	70,6
	Siempre	16-20	103	26,8
Seguridad	Nunca	4-9	28	7,3
	A veces	10-15	306	79,7
	Siempre	16-20	50	13,0
Empatía	Nunca	5-11	31	8,1
	A veces	12-18	185	48,2
	Siempre	19-25	168	43,8

Figura 3

Niveles de la calidad de servicio por dimensiones en la CSJLN, 2017



Del total de encuestados el 59.11% de los usuarios mencionan que a veces las evidencias físicas no son adecuadas. Así mismo, el 40.89% expresan que se desarrolla siempre. En la fiabilidad del total de encuestados el 61.46 % de los usuarios refieren que siempre es fiable la atención, así mismo el 38.54% del total de encuestados el 70.57 % menciona que a veces logran una capacidad de respuesta. Así mismo, el 26.82 % refiere que siempre, como también, el 2.60 % menciona que nunca obtiene una capacidad de respuesta. En la seguridad del total de encuestados el 79.69 % notan la seguridad. Así mismo, el 13.02 % refiere que siempre, como también, el 7.29 % nunca tiene seguridad. Finalmente, del total de los usuarios encuestados califican la empatía con el 48.18 % a veces. Así mismo, el 43.75 % siempre, como también, el 8.07 % nunca.

4.1.3 Satisfacción del cliente

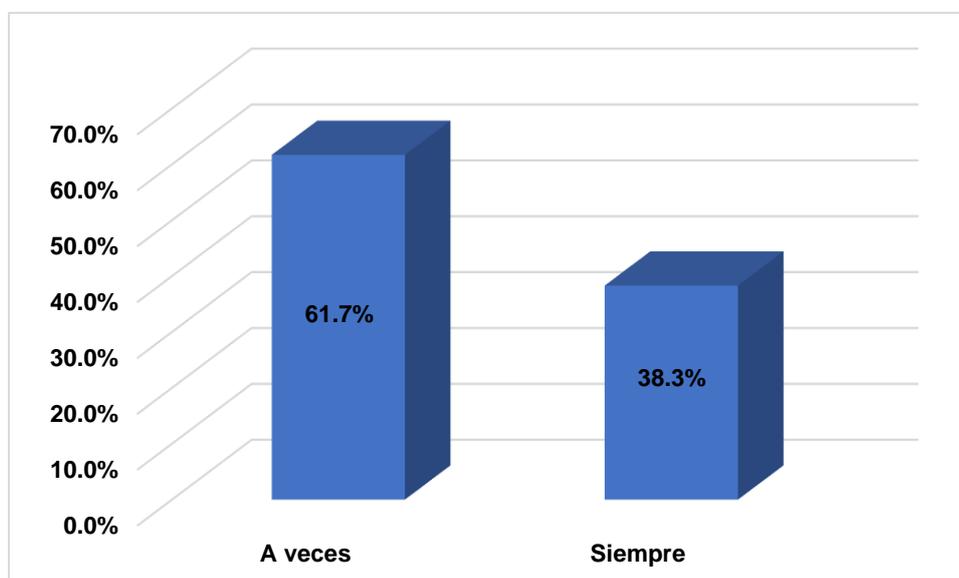
Tabla 3

Representación porcentual de la Satisfacción del cliente en la CSJLN, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	237
	Siempre	147
	Total	384

Figura 4

Niveles de satisfacción de los usuarios en la CSJLN, 2017



Se observa que del total de la variable independiente satisfacción al usuario, se cumple en un 38.28 % a veces y el 61.7% percibe que lo hace a veces, con ello demuestra que la satisfacción del usuario no es total, sino que está supeditada a otros factores que se analizaron en este estudio y que es producto de una deficiente atención, que a su vez obedecen a falta de recursos asignados a estas instituciones.

4.1.4 Satisfacción de los usuarios por dimensiones

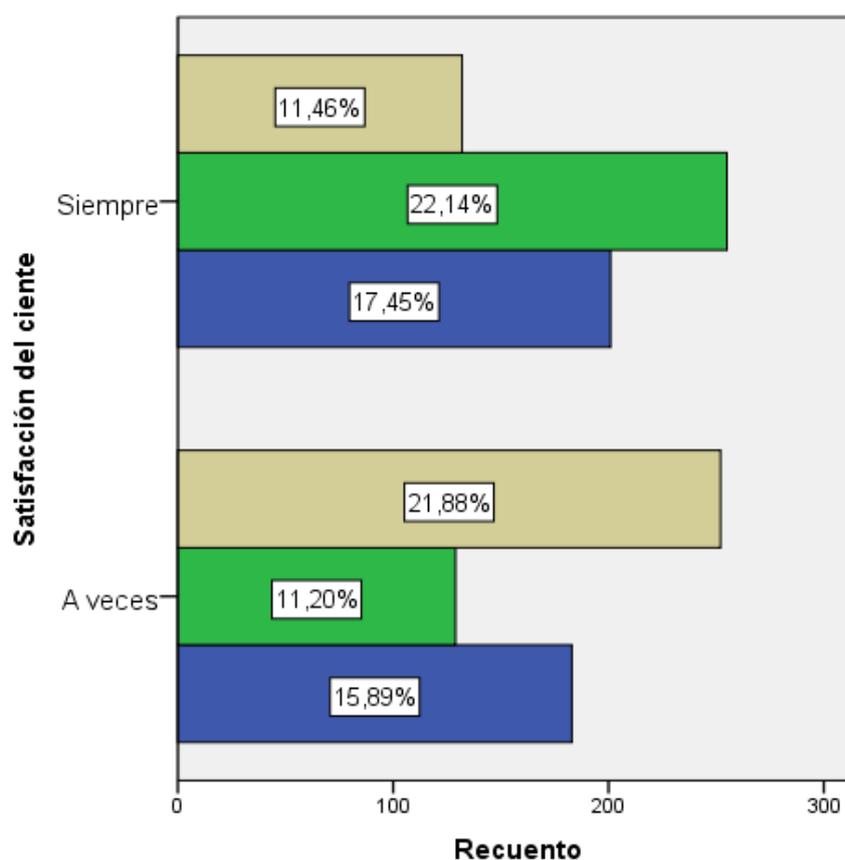
Tabla 4

Representación porcentual de dimensiones de satisfacción de los usuarios en la CSJLN, 2017

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Expectativa	Nunca	2-4	0	00,0
	A veces	5-7	183	47,7
	Siempre	8-10	201	52,3
Necesidad y deseo	Nunca	2-4	0	00,0
	A veces	5-7	129	33,6
	Siempre	8-10	255	66,4
Valor percibido	Nunca	2-4	0	00,0
	A veces	5-7	252	65,6
	Siempre	8-10	132	34,4

Figura 5

Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la CSJLN, 2017



Del total de los usuarios encuestados el 52.34 % refiere que sus expectativas no siempre son buenas. Así mismo, el 47.66 % expresan que solo a veces. Así mismo Del total de los usuarios encuestados el 66.41% refiere que sus necesidades y deseos no son atendidos siempre, y el 33.59 % refiere a veces. Finalmente, los usuarios encuestados el 65.63% refiere que el valor percibido se presenta a veces, y el 34.38 % refiere que siempre.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Calidad de servicio y satisfacciones

Hipótesis general.

H₀: La calidad de servicio no presenta relación con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017.

H₁: La calidad de servicio presenta relación con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017.

Tabla 5

Prueba de Hipótesis General

				SERVICIO	SATISFACCION
Rho de Spearman	SERVICIO	Coeficiente de correlación	de	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		384	384
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	de	,703**	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
		N		384	384

En los resultados se muestra el Rho de Spearman donde la correlación fue positiva considerable, es decir, la relación es fuerte. Del mismo, el valor que hizo que se acepte la hipótesis del investigador y se rechazo la nula fue la significancia bilateral que este caso estuvo por debajo del alfa de 0.05. En tal sentido, se aceptó el planteamiento hipotético del investigador.

4.2.2 Evidencias físicas y satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre evidencias físicas y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017

		EVIDENCIAS		SATISFACCION	
Rho de Spearman	EVIDENCIAS FÍSICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,517**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	384	384	
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,517**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	384	384	

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Así mismo, las evidencias físicas presentan relación con la satisfacción del usuario. Asimismo, se muestra una correlación de Rho de Spearman positiva de 0.517 considerándose dentro del rango de buena. Lo que significa que las evidencias físicas relacionadas al establecimiento como espacios, presentación de del personal, configuración de las áreas, servicios higiénicos, comodidad en la atención, son factores que ayudan a la satisfacción del usuario.

4.2.3 Fiabilidad y satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017

		FIABILIDAD		SATISFACCION	
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,532**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	384	384	
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,532**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	384	384	

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Así mismo, la fiabilidad presenta relación con la satisfacción del usuario y muestra una correlación de Rho de Spearman que tiene una tendencia positiva de 0.532 considerándose dentro del rango de correlación media. Aspecto que quiere decir que para el usuario es importante que el funcionario del Estado muestra señales de confiabilidad en su servicio, ello se consigue evitando actitudes déspotas en el servicio y ser más amables y corteses en el trato, esto ayuda a que el usuario muestre indicios de satisfacción por el servicio que recibe de las instituciones del Estado.

4.2.4 La capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, 2017

			CAPACIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	CAPACIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384	
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		384	384	

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Así mismo, la capacidad de respuesta del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario. Asimismo, se mostró una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.797 considerándose dentro del rango de correlación considerable. Lo que significa que el usuario la capacidad de respuesta rápida en el servicio, teniendo en cuenta que en el sector público, este servicio siempre es lento, por lo tanto, si esta situación mejora, entonces el usuario mostrará mayor satisfacción en el servicio confiando que éste será rápido en su atención.

4.2.5 La seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Hipótesis específica 4

Tabla 9

Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017

			SEGURIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Así mismo, la seguridad del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario y mostró una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.643 considerándose dentro del rango de correlación considerable. Estos valores indican que la seguridad de obtener una respuesta rápida a las demandas de los usuarios y los mecanismos que emplea la CSJLN son seguros para continuar con el servicio, sin tener el temor de que se pierda o confunda la documentación o en todo caso haya una influencia mal intencionada en alguno de los casos de los usuarios, una mayor seguridad en este aspecto proporciona satisfacción al usuario.

4.2.6 La empatía y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Hipótesis específica 5

Tabla 10

Correlación entre empatía y satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017

			EMPATIA	SATISFACCION
Rho de Spearman	EMPATIA	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Así mismo, la empatía presenta relación con la satisfacción del usuario mostró una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.562; considerándose dentro del rango de correlación media. Con ello se puede interpretar que la demanda de los usuarios ante esta institución es que los funcionarios sean más empáticos con sus necesidades y trabajen con mayor diligencia para la atención de los usuarios, lo que traería mayor satisfacción a los mismos.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados se pudo determinar que la calidad de servicio presenta relación con la satisfacción de los usuarios de la CSJLN, ya que del total de encuestados el 47.92% señaló que a veces se presenta la calidad del servicio, asimismo los usuarios consideran que las evidencias físicas, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se presentan a veces en un 59.11%, 38.54%, 70.57%, 79.69% y 48.18 respectivamente. Además, se observa que el 38.28% de los usuarios indican que a veces se sienten satisfechos con el servicio.

Estos valores descriptivos son respaldados en la confirmación de la hipótesis del investigador que obtuvo una significancia fueron de $0.000 < \alpha 0.05$ y una correlación de 0.703, lo que demostró que existe una correlación positiva considerable, lo cual que significa que la satisfacción del usuario está supeditada directamente con la calidad del servicio que brinda la CSJLN; por tanto, se debe considerar el cumplimiento de esta para obtener mejores valores en los resultados.

Asimismo, se debe a las deficiencias que se presentan en las oficinas por la gestión de los expedientes y el insuficiente espacio para lectura de las mismas generando el desconocimiento del caso y por ende una solución ineficiente para el usuario. Asimismo, las largas colas en la entidad, el tiempo reducido que brindan los jueces para las entrevistas, así como el alquiler de módulos inadecuados generándose así una mala atención.

Coinciden con Benitez (2017) quien realizó una investigación donde consideró las dos variables involucradas en el estudio en una institución del Estado. Cuyos resultados arribaron a determinar que las dimensiones del servqual referidas a la calidad de servicio tienen relación con la satisfacción del usuario y cuyos valores de significancia fueron de $0.000 < 0.05$. Razón por la cual concluyó que es importante presentar un servicio de calidad al usuario para que este se sienta satisfecho con el mismo.

Del mismo modo, Mejía (2017) encontró coincidencia con los resultados en un hospital de Ancash. En este caso la percepción de los usuarios es que la calidad de servicio alcanza un porcentaje de 77% en un nivel alto de calidad,

esto hace que el 74% de los usuarios se sienta satisfecho con el servicio, porque percibe que los servidores públicos se preocupan por sus demandas y necesidades latentes en ese momento y les presentan soluciones que ellos consideran que son apropiadas para la satisfacción de su necesidad. Es por ello, que el valor de significancia fue de 0.000 y concluyó que la calidad de servicio al igual que cualquier institución, para que el usuario perciba esa calidad, se requiere para que haya una plena satisfacción del usuario.

Por otro lado, la investigación de Cueva (2017) confirma los resultados presentados en este estudio, al determinar una relación positiva de 0.827 de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, pudiendo corroborarse con las respuestas obtenidas de los cuestionarios que determinaron una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo que concluyó que para que haya satisfacción del usuario, es importante que se de un proceso donde se considere la calidad como fundamento del servicio, a través de los elementos constitutivos que la conforman como es una atención rápida y adecuada, ambiente agradable para seguir el proceso, personal calificado y confiable; además de la empatía que deben demostrar en su desarrollo del servicio.

Acerca del sustento teórico de este resultado se tiene el fundamento de la Nueva Gestión Pública, la cual desecha todo proceso que obstaculice el normal funcionamiento del servicio, que por lo general son elementos burocráticos que no generan valor al proceso y por tanto deben desecharse. Asimismo, pasa por un tema de renovar la mente de los servidores públicos para que asuman una actitud diferente frente a las necesidades de los usuarios y no, una indiferencia conveniente en su trabajo, sin importantes que los usuarios quienes a través de sus impuestos generan puestos de trabajo donde ellos se encuentran laborando (Chica, 2011).

Del mismo modo, Zheathaml et al. (1990) determina que para que haya calidad en el servicio es importante que ésta supere las expectativas del cliente o usuario y todo el proceso se debe ver desde la óptica del usuario, cualquier diferencia generaría una discrepancia entre lo que el usuario recibe como servicio con lo que esperaba como expectativa del mismo, cuando ocurre esto por lo general el usuario se queda desencantado del servicio y de la institución.

Con respecto a la primera hipótesis específica del estudio, se encontró como resultado inferencial que la significancia fue de $0.000 < 0.05$, con ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que existe relación entre la dimensión mencionada con la variable satisfacción del usuario, así lo demuestra la correlación de Rho de Spearman de 0.517, es decir fue una correlación positiva media. Lo que significa que las evidencias físicas relacionadas al establecimiento como espacios, presentación de del personal, configuración de las áreas, servicios higiénicos, comodidad en la atención, son factores que ayudan a la satisfacción del usuario.

Este resultado es comparable al obtenido por Kant y Jaiswal (2017) quienes elaboraron un estudio en India sobre el impacto de las dimensiones de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario, donde encontró que el cliente se siente identificado con la dimensión tangibilidad que significa que los elementos tangibles son parte importante para la calidad del servicio, porque tiene un lugar adecuado y cómodo mientras espera su turno en una institución pública o privada, sobre todo valoran los servicios higiénicos que estos estén limpios para ser usados; además de las tecnologías de la información que emplea la institución para atender con mayor celeridad a los usuarios.

Con respecto a la segunda hipótesis específica del estudio, se encontró como resultado inferencial que la significancia fue de $0.000 < 0.05$, con ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que existe relación entre la dimensión mencionada con la variable satisfacción del usuario, así lo demuestra la correlación de Rho de Spearman de 0.532, es decir fue una correlación positiva media. Aspecto que quiere decir que para el usuario es importante que el funcionario del Estado muestra señales de confiabilidad en su servicio, ello se consigue evitando actitudes déspotas en el servicio y ser más amables y corteses en el trato, esto ayuda a que el usuario muestre indicios de satisfacción por el servicio que recibe de las instituciones del Estado.

Resultado parecido reportó, Hennayake (2017) en la ciudad Puttlam en Sri Lanka con el objetivo de identificar la relación de los factores de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de las áreas rurales. En este estudio constató que la relación fue significativa entre las dimensiones del servqual y la satisfacción del usuario, encontrándose que la dimensión confiabilidad es una de

las dimensiones que más significancia le da el usuario; es decir es de gran influencia junto a la dimensión capacidad de respuesta, que entre ambas conjugan una buena fórmula para obtener la satisfacción del usuario.

En relación a la tercera hipótesis específica del estudio, se encontró como resultado inferencial que la significancia fue de $0.000 < 0.05$, con ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que existe relación entre la dimensión mencionada con la variable satisfacción del usuario, así lo demuestra la correlación de Rho de Spearman de 0.797, es decir fue una correlación positiva considerable. Lo que significa que el usuario la capacidad de respuesta rápida en el servicio, teniendo en cuenta que en el sector público, este servicio siempre es lento, por lo tanto, si esta situación mejora, entonces el usuario mostrará mayor satisfacción en el servicio confiando que éste será rápido en su atención.

Este resultado es comparable con el reporte de Kant y Jaiswal (2017), quien realizó un estudio en India. En este estudio se evaluó cada una de las dimensiones del servqual en el servicio, encontrándose que las de mayor consideración e incidencia reportadas por los usuarios es la capacidad de respuesta ante las demandas presentadas y que resultaron más significativas para el usuario. Este resultado es comprensible porque el usuario necesita ser atendido en sus demandas y necesidades de manera rápida y eficiente.

Porque para asistir a un servicio que otorga el Estado, el usuario debe sacrificar dos cosas: la primera es solicitar permiso en el trabajo, que de por sí ya es descontado por la empresa y perjudicado en su remuneración, la segunda es hacer una larga fila para recibir el servicio; en tal sentido, es un tiempo invertido que muchas veces el lugar no cuenta con la comodidad que esperaría, esto causa en el usuario una disconformidad, un divorcio entre lo que espera y lo que recibe, es aquí donde se presenta la insatisfacción.

Acerca de la cuarta hipótesis específica del estudio, se encontró como resultado inferencial que la significancia fue de $0.000 < 0.05$, con ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que existe relación entre la dimensión mencionada con la variable satisfacción del usuario, así lo demuestra la correlación de Rho de Spearman de 0.643, es decir fue una correlación positiva considerable. Estos valores indican que la seguridad de obtener una respuesta rápida a las

demandas de los usuarios y los mecanismos que emplea la CSJLN son seguros para continuar con el servicio, sin tener el temor de que se pierda o confunda la documentación o en todo caso haya una influencia mal intencionada en alguno de los casos de los usuarios, una mayor seguridad en este aspecto proporciona satisfacción al usuario.

Resultados que se comparan a los obtenidos por Dash y Kumar (2014), quienes realizaron un estudio en India en el sector público. En este espacio identificaron los elementos más relevantes del Servqual para la satisfacción del usuario, encontrándose que una de las más importantes es la seguridad, por el valor que tienen para el cliente la seguridad de su dinero en el banco, ya que éste debe mostrar solvencia, intereses pasivos altos y que su dinero esté bien resguardado, situación de seguridad que busca cualquier usuario en las organizaciones públicas y privadas. Esta dimensión se presentó como significativa junto a las dimensiones tangibilidad y fiabilidad, que son dimensiones relacionadas entre sí.

En relación a la quinta hipótesis específica del estudio, se encontró como resultado inferencial que la significancia fue de $0.000 < 0.05$, con ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que existe relación entre la dimensión mencionada con la variable satisfacción del usuario, así lo demuestra la correlación de Rho de Spearman de 0.562, es decir fue una correlación positiva media. Con ello se puede interpretar que la demanda de los usuarios ante esta institución es que los funcionarios sean más empáticos con sus necesidades y trabajen con mayor diligencia para la atención de los usuarios, lo que traería mayor satisfacción a los mismos.

Un resultado similar es el propuesto por Sumnaya (2014) quien realizó un estudio en Ghana. Los resultados mostraron que la calidad del servicio se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del cliente, evidenciando una correlación media de 0.305 y p-valor de 0.000; similares valores se mostraron entre las diferentes dimensiones de calidad del servicio. Sobre todo, en la dimensión empatía donde muy pocas organizaciones demuestran esta competencia. Sin embargo, aquellas que lo hacen permiten que el cliente se sienta satisfecho porque confían en alguien que se preocupa de sus demandas. En tal sentido, concluyó que cuando los clientes obtienen lo que

esperan y perciben un buen servicio, tienden a sentirse satisfechos con el servicio prestado que cuando no obtienen lo que esperan y tiene una percepción negativa del servicio. Por tanto, es importante que las organizaciones busquen el vínculo necesidad-satisfacción como motor y determinante de la satisfacción del cliente y no sólo la prestación del servicio.

Este resultado es sustentado teóricamente en los fundamentos de la satisfacción del cliente de Kotler (2006) cuando define a la satisfacción como la sensación de placer cuando el producto o servicio cumple con lo ofrecido y con lo esperado por el cliente; pero, se vuelve una decepción cuando no cumple con lo mencionado, esto ocurre por lo general cuando hace la comparación en ambos casos. Pero antes, el cliente o usuario realiza una evaluación de los servicios brindados por la organización, el cual está en que el cliente evalúe el producto, en términos de que si este ha satisfecho sus expectativas o no; se trata de un concepto psicológico que implica un sentimiento de bienestar y disfrute como resultado o efecto de que una persona cumple con sus expectativas que le da organización a la cual la solicita (Osman et al., 2015). En lo que respecta a la empatía mostrada por la organización hacia el cliente, Parasuraman et al. (1993) afirmaron que se trata de la capacidad que la persona por mostrar interés en las necesidades del cliente, tratando sinceramente de resolverlos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La calidad de servicio presenta relación con la satisfacción del usuario de la CSJLN, 2017. En ese sentido, los elementos relacionados con la calidad han sido determinantes para que la decisión y percepción del usuario opte por determinar que hay relación entre ellas; por lo tanto, un mal servicio no será recibido con agrado y un buen servicio hará que el usuario comente y hable bien de la institución.

Segunda. Las evidencias físicas presentan relación con la satisfacción del usuario, Esta afirmación fue respaldada por los resultados inferenciales cuya significancia fue inferior a 0.05. De otro lado, ha calado fuertemente en la decisión de los usuarios el ambiente donde la CSJLN realiza los servicios y asegura que esta impacta en su decisión y en sus expectativas.

Tercera. La fiabilidad presenta relación con la satisfacción del usuario, ya que se observó un Rho de Spearman de 0.532 determinado una correlación moderada. Por otro lado, se logró una significancia inferior a 0.05, lo cual indicó que el profesionalismo del servidor público unido a los equipos que emplea, hace que el usuario decida si el servicio es fiable.

Cuarta. La seguridad del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario, evidenciado en una significancia estadística menor a 0.05. situación numérica que mostró que los usuarios sienten seguridad cuando el servidor público cumple con lo establecido en la ley, así como los tiempos en los que se debe resolver el caso judicial que el usuario está siguiendo.

Quinta. La capacidad de respuesta del servicio presenta relación con la satisfacción del usuario, pues se observó estadísticamente el valor de la significancia menor a 0.05. Lo que demuestra que el usuario espera una atención rápida y diligente, aunque en su mente se encuentra posicionado que el servicio del sector público no es el adecuado, pero espera que sea mejor.

Sexta. La empatía presenta relación con la satisfacción del usuario. Esta afirmación se sustenta en los valores estadísticos inferenciales que

están por debajo del alfa de 0.05. Lo que demostró que el usuario espera que el servidor público, comprenda su situación y logré brindarle un mejor servicio, el cual considera que debe ser humanizado.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** El director general de la CSJLN, debe aplicar el Modelo SERVQUAL el cual va a permitir medir la calidad de servicio que se está ofreciendo a los usuarios con el fin de determinar las deficiencias y dar solución adecuada a cada aspecto y mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Segunda.** El director general de la CSJLN debe evaluar las evidencias físicas, como las instalaciones, mesa de partes, módulos de atención para generar una mayor calidad en el servicio sin contratiempos y permitiendo la comodidad de los usuarios.
- Tercera.** El director general de la CSJLN debe aplicar herramientas que permitan mejorar la confiabilidad de los usuarios con el único fin de entregar lo que se promete de manera segura y precisa logrando así aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Cuarta.** El director general de la CSJLN debe evaluar la seguridad que se les ofrece a los usuarios con el fin de determinar la calidad de atención respecto al conocimiento de la información que manejan, así como la habilidad en la cortesía y transmitir confianza al usuario.
- Quinta.** El director general de la CSJLN debería mejorar la capacidad de respuesta hacia los usuarios a través de capacitaciones al personal, permitiendo contar con todas las herramientas para servirles de manera más rápida y oportuna.
- Sexta.** El director general de la CSJLN debe implementar técnicas en la atención del cliente con el fin de mejorar la empatía a través de una atención individualizada y cuidadosa generándose así la satisfacción del usuario.

Referencias

- Benitez, G. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS Tacna S. A, 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre]. Repositorio de la Universidad. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>
- Bitner, M; Booms, B., & Tetreault, M. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84. <https://www.jstor.org/stable/1252174>
- Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2017). *Sistema de Gestión de Calidad en Beneficio del Usuario Judicial*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008
- Cortés, S. (2015). *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia*. Universidad Militar de Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14060/Sonia%20Cort%c3%a9s%20Ligarreto.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cueva, Y. (2017). *Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención del Consultorio Externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29617>
- Dash, A., & Kumar, S. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Investigation on Public Sector Banks in Odisha. *TechMind Research, Society*, 2 (1), 113-118. <https://core.ac.uk/download/pdf/229163904.pdf>
- Galicia, L., Balderrama, J. y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura*, 9 (2). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042
- García, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial.

- González, M., Zurita, E. y Zurita, M. (2017). El Modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional De Chimborazo. *European Scientific Journal September*, 13 (25). <https://bit.ly/3yyEwRG>
- Hennayake, H. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7 (2), 156-161. <https://bit.ly/3ZFupGb>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Ed. McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista Contaduría y Administración*, 60 (1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35 (3), 411-430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. 12ª Ed. Editorial Pearson Prentice Hall. https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&dq=satisfacci%C3%B3n+de+clientes&source=gbs_navlinks_s
- Marín, A. y Gil, A. (2017). Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Cuadernos de Gestión*, 17 (2), 109-133. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274351241005.pdf>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13ª Ed. Colombia. Ecoe ediciones.
- Mejía, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario que Acude al Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29639>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial Oxford.

- Nápoles, L., Tamayo, P. y Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22 (2), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 5ª Ed. Ediciones de la U.
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14638>
- Osman, Z., Mohamad, L., & Khuzaimah, R. (2015). An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry. *American Journal of Economics*, 5(2), 168-176. <https://doi.org/10.5923/c.economics.201501.20>
- Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de los servicios*. Editorial Díaz de Santos.
- PCM (2017). *Política nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Steffanell, I., Arteta, Y., Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23 (3), 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>
- Sumnaya, A. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*, 6 (6), 172-181. <https://core.ac.uk/download/pdf/234625315.pdf>
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista*

mktDescubre - *ESPOCH FADE*, 10, pp. 37 - 48.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. y Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6 (4), 55-71.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>

Zeithaml, Y., Parasuraman, A. y Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos.
<https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=1>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Metodología
Pregunta general	Problema general	Hipótesis general		Tipo: Básica
¿Cómo la Calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017?	Determinar cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017.	La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017.	Calidad de servicio	Enfoque: de Cuantitativo.
Preguntas específicas	Problemas específicos	Hipótesis específicas		Diseño: No experimental – transversal.
(1) ¿Cómo las evidencias físicas del servicio se relacionan con la satisfacción del usuario?	(1) Determinar cómo las evidencias físicas se relacionan con la satisfacción del usuario.	(1) Las evidencias físicas se relacionan con la satisfacción del usuario.		
(2) ¿Cómo la fiabilidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?	(2) Determinar cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario.	(2) La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario.		Alcance: Correlacional
(3) ¿Cómo la capacidad de respuesta del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?	(3) Determinar cómo la capacidad de respuesta del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.	(3) La capacidad de respuesta del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.	Satisfacción del usuario	Técnica: Encuesta
(4) ¿Cómo la seguridad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?	(4) Determinar cómo la seguridad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.	(4) La seguridad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.		
(5) ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario?	(5) Determinar cómo la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario.	(5) La empatía se relaciona con la satisfacción del usuario.		Instrumento: Cuestionario

Anexo 2. Matriz de operacionalización

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles
Variable 1. Calidad de servicio	Se define como la capacidad que tiene el servicio para superar las expectativas del cliente o usuario, desde la óptica del usuario vendría a ser la discrepancia que existe entre lo que percibe el cliente y aquello que recibe como servicio (Zheathaml et al., 1990).	Para variable calidad de servicio se tomaron cinco dimensiones siguiendo el modelo servqual los cuales son; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Visualmente atractivo	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Nunca =1 A veces=2 Siempre=3
				Distribución de secciones.	2		
				Diseño de establecimiento	3		
			Fiabilidad	Exposición adecuada	4		
				Precios claros	5		
				Información adecuada promociones	6		
				Entrega de tickets	7		
				Tiempo de espera	8		
			Capacidad de respuesta	Personal amable	9		
				Disposición a ayudar	10		
				Atención capacitada	11		
			Seguridad	Percepción de confianza	12		
				Seriedad en el servicio	13		
				Empleados capacitados	14		
				Atención personalizada	15		
			Empatía	Comprensión de necesidades	16		
				facilidad en Reservaciones	17		
Variable 2. Satisfacción del usuario	Kotler (2006, p.142) refirió que “el termino satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibo de un producto con sus expectativas”.	Operacionalmente la variable satisfacción del usuario tiene tres dimensiones, las cuales son; rendimiento percibido, las expectativas y valor percibido por el cliente.	Expectativas	Rendimiento	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Nunca =1 A veces=2 Siempre=3
				Percepción de resultados	2		
			Necesidades y deseos	Capacidad adquisitiva	3		
				Preferencias	4		
			Valor percibido	Atributos Intrínsecos	5		
				Atributos Extrínsecos	6		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017

Señor usuario sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con una (X) que crea conveniente.

Muy en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Muy de Acuerdo=5

	CALIDAD DE SERVICIO	LIKERT				
		1	2	3	4	5
1	El poder judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna.					
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas.					
3	Los colaboradores del poder judicial tienen aspecto pulcro y limpio.					
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.					
5	Cuando el poder judicial se compromete a hacer algo por un tiempo determinado, lo hace.					
6	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el poder judicial muestra un sincero interés en resolverlo.					
7	El poder judicial presta el servicio adecuado desde el primer momento.					
8	El poder judicial presta los servicios en el momento en que se comprometió a hacerlo.					
9	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevaran a cabo los servicios.					
10	El poder judicial insiste en tener registros de los usuarios libres de errores.					
11	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.					
12	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido.					
13	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlo.					
14	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los clientes.					
15	Los empleados del poder judicial son siempre cortes con usted.					
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.					
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes.					
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.					
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.					
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.					
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.					
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas jurídicas fácilmente.					
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
23	¿Considera que el servicio tuvo el rendimiento que esperaba.?					
24	¿Ha cumplido las expectativas por las cuales consideraría recibir otros servicio por el poder judicial?					
25	¿Sus ingresos le permiten la estabilidad para recibir el servicio?					
26	¿Encuentra dentro del poder judicial un servicio amable?					
27	¿Le satisface la calidad del servicio del poder judicial?					
28	¿Considera que la marca del poder judicial le influye prestigio?					

Anexo 4. Ficha técnica de instrumentos

Instrumento Ficha técnica 1.

Denominación: Calidad de Servicio.

Autor (a): elaboración propia, en base al modelo SERQUAL

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia.

Administración: individual

Estructura: 17 ítems

Tiempo de administración: 2 - 5 minutos

Escala de valoración esperada: Totalmente Desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), permite evaluar la intensidad con que el encuestado responde a las interrogantes planteadas a través de la escala de Likert.

Nivel de medición y rango:

Niveles Rango

Nunca : 22-51

A veces : 52-81

Siempre : 82-110

Instrumento Ficha técnica 2.

Denominación: Satisfacción del Cliente

Autor (a): elaboración propia.

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: evaluar la percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia.

Administración: individual

Estructura: 6 ítems

Tiempo de administración: 3 minutos

Escala de valoración esperada: Totalmente Desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), permite evaluar la intensidad con que el encuestado responde a las interrogantes planteadas a través de la escala de Likert.

Nivel de medición y rango:

Niveles	Rango
Nunca	: 6-13
A veces	: 14-21
Siempre	: 22-30

Anexo 5. Validación de instrumentos por juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
6	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	X		X		X		
7	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	X		X		X		
8	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	X		X		X		
9	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerlo.	X		X		X		
10	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
11	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	X		X		X		
12	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	X		X		X		
13	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	X		X		X		
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	X		X		X		
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada.	X		X		X		
19	El poder judicial pone un interés casi personal en satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X		
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes.	X		X		X		
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. José Vargas Apri

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles								
1	El Poder Judicial cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna	/	/	/	/	/	/	
2	Las instalaciones físicas del poder judicial son visualmente atractivas	/	/	/	/	/	/	
3	Los colaboradores del poder judicial tienen un aspecto pulcro y limpio	/	/	/	/	/	/	
4	Las instalaciones físicas y despachos están limpias	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 2. Fiabilidad								
5	Cuando el poder judicial se compromete hacer algo por un tiempo determinado, lo hace	/	/	/	/	/	/	
6	Cuando usted tiene un problema con algún aspecto del servicio, el Poder Judicial muestra un sincero interés en atenderlo	/	/	/	/	/	/	
7	El poder judicial muestra un servicio adecuado desde el primer momento	/	/	/	/	/	/	
8	El poder judicial muestra un servicio en que se comprometió hacerla	/	/	/	/	/	/	
9	Los empleados del poder judicial le dicen exactamente el momento cuando se llevarán a cabo los servicios	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta								
10	El poder judicial insiste en tener registro de los usuarios libre de errores	/	/	/	/	/	/	
11	Los empleados del poder judicial nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes	/	/	/	/	/	/	
12	Los empleados del poder judicial le dan un servicio rápido	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
14	Los empleados del poder judicial siempre están dispuestos a ayudarlos.	/	/	/	/	/	/	
15	El comportamiento de los empleados infunde confianza en los usuarios.	/	/	/	/	/	/	
16	Los empleados del poder judicial cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	El poder judicial dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes	/	/	/	/	/	/	
18	El poder judicial cuenta con empleados que le brindan atención personalizada	/	/	/	/	/	/	
19	El poder judicial posee un interés casi personal en satisfacer sus necesidades	/	/	/	/	/	/	
20	Los empleados del poder judicial comprenden sus necesidades específicas.	/	/	/	/	/	/	
21	El poder judicial cuenta con empleados competentes	/	/	/	/	/	/	
22	Los empleados del poder judicial realizan las reservas de citas judiciales fácilmente	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si es aplicable, pero debe separar el cuestionario por dimensiones*

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Mg. Gastello Mathews Willy*

DNI: *09635561*

Especialidad del validador: *Maestro en gestión pública*

Lima, 07 de setiembre de 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción del cliente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Expectativas Considero que el servicio tuvo el rendimiento de espera	✓		✓		✓		
2	He cumplido las expectativas por las cuales consideraría recibir otro servicio por el poder judicial	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Clima laboral							
3	Mis ingresos me permiten la estabilidad para recibir el servicio	✓		✓		✓		
4	Encuentro dentro del poder judicial un servicio amable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Comunicación							
5	Le satisface la calidad del servicio del poder judicial	✓		✓		✓		
6	La marca del poder judicial le da prestigio	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia, pero debe colocar las dimensiones en el cuestionario.*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mg. Gastello Mathews, Willy*

DNI: *09635541*

Especialidad del validador: *Magistro en Gestión Pública*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

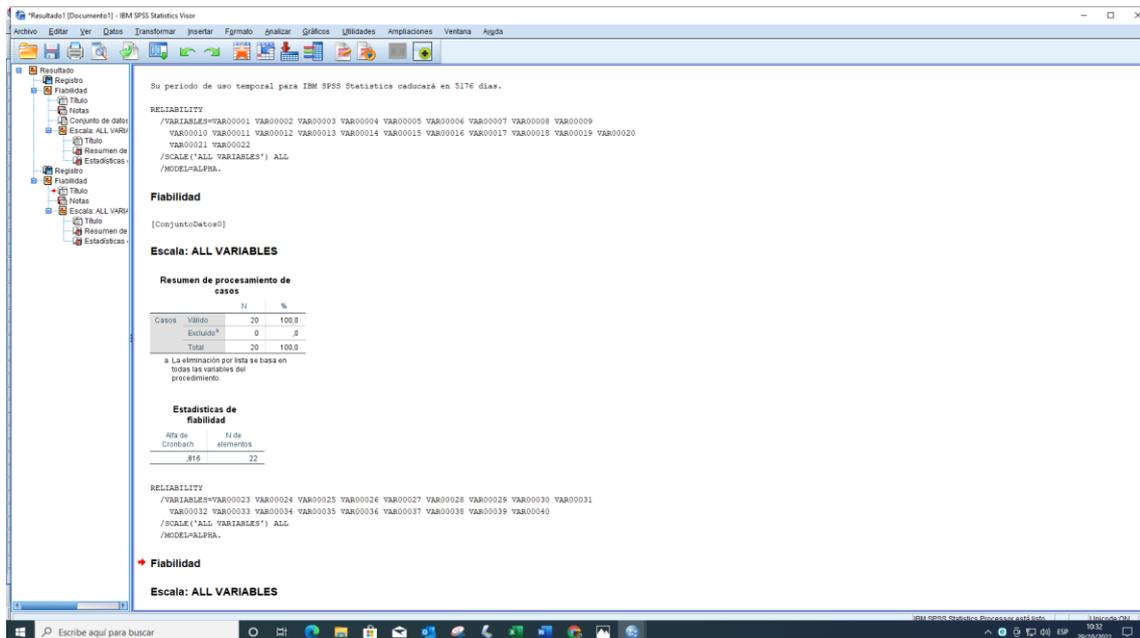
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

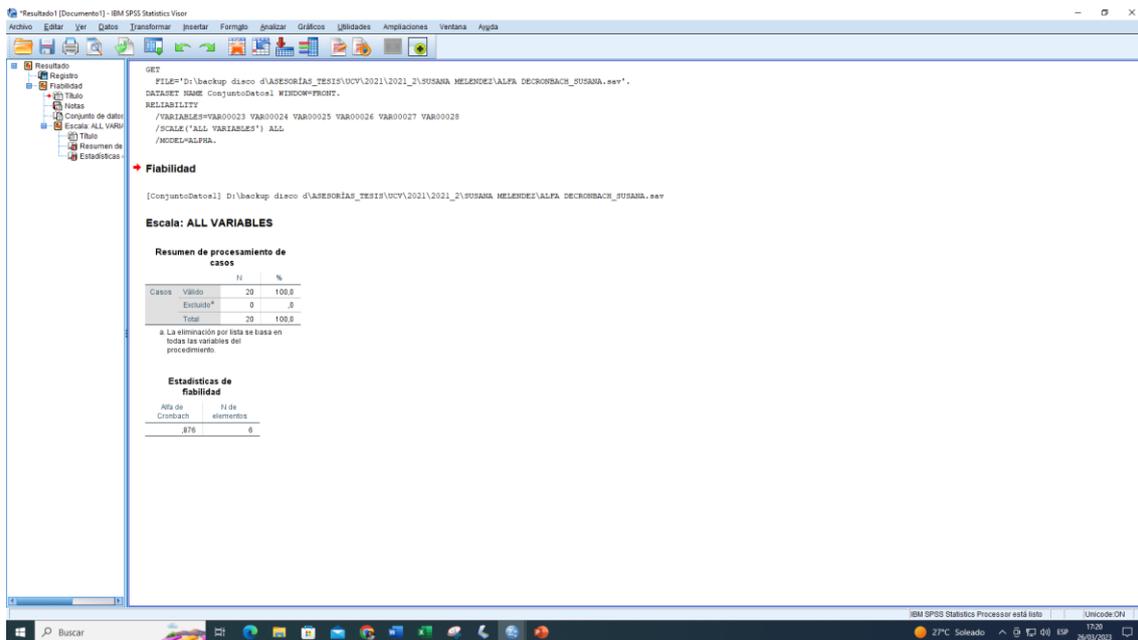
Lima, 10 de setiembre de 2019

Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Magistro en Gestión Pública

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach

	Calidad de servicio																				Atención al usuario							
1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
6	2	2	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	5	5	5	5	3	4
11	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	4	3	4	3	4
12	4	4	5	2	5	5	5	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
15	2	2	2	2	1	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	2
19	4	4	4	4	1	2	4	2	1	2	3	2	5	5	5	5	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2
20	2	2	2	5	1	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	1	5	4	4	5	5





	Alfa de Cronbach	Elementos
Calidad de servicio	0,816	22
Satisfacción del cliente	0,876	6

Interpretación: Se observa en la tabla que el Alpha de Cronbach obtenido por las variables calidad de servicio es de 0.816, lo cual indica que existe un 81.6% de confiabilidad aplicado al instrumento. En la segunda variable satisfacción del cliente se obtiene un Alpha de 0.876 lo que indica un 87.6% de confiabilidad en el instrumento. Por lo que fue posible aplicar ambos instrumentos por ser superiores al 0.70 aceptable para su uso.



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. DORIS ELIDA FUSTER GUILLEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, 2017.", cuyo autor es DENNIS NOE ICOCHEA FLORIAN, constato que la investigación cumple con el índice de **17%** de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de mayo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
DORIS ELIDA FUSTER GUILLEN DNI: 04086550 ORCID: 0000-0002-7889-2243	