



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de
infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco,
2018.**

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

AUTORAS:

Br. Kohama Aréstegui, Carolina Hanae

Br. Palacios Trujillo, Cinthya Vanessa

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Guarniz Herrera, Paul Graciano
Presidente

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo
Secretario

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix
Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestra madre celestial María Auxiliadora y a todas las personas que nos han acompañado en nuestro crecimiento personal y profesional.

Carolina y Cinthya

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el Grado Académico de Maestra

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo por sus valiosos conocimientos.

Al asesor, Dr. Frank Félix Baltazar Sulca, docente de investigación por su experiencia y guiarnos acertadamente en el proceso investigativo

A los jurisdiccionales del Módulo Básico de Justicia de Ambo por su apoyo y facilitarnos la toma de datos para la presente investigación.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos permanentes en el quehacer diario de nuestra actividad personal y profesional

Las autoras

PRESENTACIÓN

Estimados señores del jurado, ante ustedes presentamos la tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

Las autoras

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	Xii
ABSTRAC.....	Xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.....	37
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables, operacionalización.....	38
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	45
2.6. Aspectos éticos.....	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	75
VII. PROPUESTA.....	78
VII. REFERENCIAS.....	83

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos.....	87
ANEXO 2: Validez de los instrumentos.....	89
ANEXO 3: Matriz de consistencia.....	107
ANEXO 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	109
ANEXO 5: Base de datos.....	110
ANEXO 6: Evidencias fotográficas.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio.....	40
Tabla 1. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario.....	41
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.....	43
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario.....	44
Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	44
Tabla 6. Calidad de servicio del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	46
Tabla 7. Accesibilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	47
Tabla 8. Capacidad de respuesta del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	49
Tabla 9. Elementos tangibles del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	50
Tabla 10. Responsabilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	52
Tabla 11. Cortesía del área del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	53
Tabla 12. Satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	55
Tabla 13. Organización de los procesos del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	56
Tabla 14. Confort de las oficinas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	58
Tabla 15. Expectativas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	59
Tabla 16. Participación del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	61
Tabla 17. Aseguramiento del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Calidad de servicio del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	46
Gráfico 2. Accesibilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	48
Gráfico 3. Capacidad de respuesta del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	49
Gráfico 4. Elementos tangibles del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	51
Gráfico 5. Responsabilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	52
Gráfico 6. Cortesía del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	54
Gráfico 7. Satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	55
Gráfico 8. Organización de los procesos del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	57
Gráfico 9. Confort de las oficinas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	58
Gráfico 10. Expectativas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	60
Gráfico 11. Participación del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	61
Gráfico 12. Aseguramiento del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.....	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018,” tuvo como objetivo principal la determinación del grado de relación o asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, aplicando un estudio no experimental en su modalidad correlacional y el diseño es correlacional-transversal. Para la recolección de datos se trabajó con una población compuesta por 25 jurisdiccionales también denominado como “cliente interno” y la muestra igual a la misma población. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformadas por 20 ítems cada uno de ellos, las cuales fueron validadas por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Mediante los dos instrumentos de recolección de datos y su respectivo trabajo de interpretación, reporta que existe relación significativa positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que en la prueba de hipótesis se obtuvo un valor $r = 0.942$, con un $p < 0.01$; igual ocurre con las dimensiones de la calidad de servicio que se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en todos los casos y con coeficientes de correlación fuertes y muy fuertes. Del mismo modo la valoración de la calidad de servicio se encuentra en un nivel de bueno y de la satisfacción del usuario en el nivel de satisfactorio con un porcentaje considerable en el nivel de muy satisfactorio.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, cliente interno, instrumentos, área de infraestructura.

ABSTRACT

This research entitled Quality of service and user satisfaction in the infrastructure area of the Judicial Branch of Ambo, Huánuco, 2018, whose main objective is to determine the degree of relationship or association between the quality of service and user satisfaction. The present study is non-experimental in its correlation modality, the design is also correlational-transversal. The population was conformed by 25 jurisdictional and the sample equal to the same population. The technique for data collection was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured each of the variables made up of 20 items each, which were validated by experts and whose reliability was determined by the Alpha coefficient. of Cronbach.

Through the two instruments of data collection and their respective interpretation work, reports that there is a very strong positive relationship between the quality of service and user satisfaction in the infrastructure area of the Judicial Branch of Ambo, Huánuco, 2018, since in The hypothesis test was obtained with a value $r = 0.942$, with a $p < 0.01$; The same occurs with the dimensions of quality of service that are significantly related to user satisfaction in all cases and with strong and very strong correlation coefficients. Similarly the assessment of the quality of service is at a level of good and user satisfaction at the level of satisfactory with a considerable percentage at the level of very satisfactory.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, internal customer, instruments, infrastructure area.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo que lleva como título la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018”, se describe la realidad problemática siguiente:

1.1. Realidad problemática

Administración de justicia, proceso por la cual a través de medios tecnológicos informáticos, inmobiliarios, mobiliarios, logísticos, capacitaciones etc. , el ciudadano (parte procesal) , luego de litigar en un juicio, reciba correctas sentencias con una aplicación correcta de la normatividad, con magistrados y un personal plenamente identificados que actúen de manera rápida y sobre todo que genere confianza, con vocación de servicio que brinden una administración de justicia de calidad, en forma oportuna, eficiente, que se desenvuelva en un ambiente que brinde las mejores condiciones para albergar a los órganos que administran justicia y a las partes procesales estando siempre atento a las necesidades del pueblo peruano.

Para la administración correcta de la justicia se requiere recursos claves como buenos magistrados (Servidores Judiciales), tecnologías de información, eficiente proceso administrativo, presupuesto y sobre todo y entre ellos se encuentra una adecuada infraestructura, espacio físico que ayudara a que los implicados en el proceso puedan desenvolverse de una manera comfortable.

Actualmente el poder Judicial a nivel nacional está pasando por una severa crisis de infraestructura ya que las cargas procesales se han visto incrementadas exponencialmente en estos últimos años, creando nuevos órganos jurisdiccionales por consecuencia trayendo más personal a laborar en las mismas oficinas, produciéndose hacinamiento, repercusiones en la salud física y psicológica por parte de los servicios que ofrecen, lentitud y fallos inapropiados en los procesos judiciales.

Es conocido por los ciudadanos que los distritos judiciales funcionan en locales alquilados, fraccionando órganos jurisdiccionales y que la parte procesal tenga que acudir a un local para un trámite y la continuación de éste en otro local,

causando pérdidas económicas y de tiempo ya que ambas sedes o locales no se conectan de manera rápida, produciendo hasta perdidas de expedientes.

Los lineamientos de los planes elaborados por el Poder Judicial a nivel del Perú, es la inclusión Social y acercamiento a la población a través del incremento de los órgano jurisdiccionales (más juzgados) y Justicia para población en situación de vulnerabilidad siendo que varios inmuebles poseen las características de casa-habitación, hoteles, colegios, salones de usos múltiples, todos ellos acondicionados para oficinas y no poseen exigencias técnicas como rampas de acceso, elevadores, entre otros perdiendo la virtud de accesibilidad a las personas más vulnerables de la sociedad.

Este criterio no ha sido practicado por los funcionarios en la administración pública y no han tenido proyección de esta situación que cada vez se profundiza más, el dinero de los alquileres llega hasta el 20% del presupuesto en algunos distritos judiciales como en el caso de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, dinero que podría ser utilizado en la capacitación de los magistrados, personal jurisdiccional (Servidores Judiciales) o en la implementación de nuevas construcciones que cumplan con los requerimientos de los usuarios basado en la cantidad de personas que laboran y su carga procesal. Si la necesidad de poseer espacios que faciliten la administración de justicia no es satisfecha, la administración de justicia entrará en una etapa de bajo rendimiento y se profundizara la crisis que actualmente está pasando.

Una correcta planificación por parte de los funcionarios administrativos, para gestionar presupuesto y buscar soluciones a través del área técnica (área de infraestructura de los distritos judiciales de las unidades ejecutoras del Poder Judicial) que puedan reducir la brecha entre el espacio que se requiere para administrar justicia y la infraestructura necesaria, ayudaría a generar de nuevo esa confianza que el servidor judicial quiere transmitir al poblador huanuqueño en la solución de sus procesos judiciales.

El Módulo básico de Justicia de Ambo de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, ubicado en la capital y distrito de Ambo, fue construido el año de 2000, tiene un área de actual de 348 m2 para una cantidad de 12 servidores judiciales y 11,080 usuarios (según el Proyecto de Inversión Pública “Mejoramiento de los

servicios de administración de Justicia en los órganos jurisdiccionales de la provincia de Ambo, 2013) y actualmente requiere un área de 826 m² para servir a una población de 50 000.

La finalidad original de los Módulos Básicos de Justicia implementados en diversas partes del país formando parte del Programa: "Mejoramiento de Acceso a la Justicia", enmarcado con el Convenio de Préstamo N° 1061/OC-PE, suscrito el 12 de Diciembre de 1997 entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es administrar justicia de forma descentralizada en las zonas más alejadas de las ciudades en donde el usuario en un mismo acto y una misma instalación a través de un proceso sistematizado acuda a los diferentes procesos que tiene el Sistema Judicial (Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y Policía Nacional del Perú y el Poder Judicial), para concretizar sus procesos. Siendo la provincia de Ambo en el año 2000 una provincia idónea para proponer un módulo de justicia caracterizado por su lejanía de la zona urbana y carente de los servicios básicos de administración de justicia.

Los órganos jurisdiccionales planificados originalmente el modulo básico de Ambo eran el Juzgado de Paz Letrado y el Juzgado Mixto quienes cuentan con un equipo especializado como los secretarios, técnicos, notificadores, asistentes como soporte en las labores jurisdiccionales y un administrador como soporte a las funciones administrativas.

Sin embargo en el año 2012 mediante el Mandato del Decreto Legislativo N° 957 que aprueba el Nuevo Código Procesal Penal – NCPP publicado el 29 de julio del 2004 e implementado en el año 2012 implicando en el Distrito Judicial de Huánuco cambios sustanciales en la administración de justicia penal (Nuevas funciones, reingeniería de procesos, procedimientos y de toda la organización judicial de tipo penal), para lo cual los Órganos Jurisdiccionales de la Provincia de Ambo no está preparada, ya que para ello se requiere de medios físicos adecuados (infraestructura, equipo y mobiliario); de capacitación y asistencia técnica especializada a los actores directos del nuevo proceso penal: Poder Judicial (a magistrados y asistentes administrativos), al Ministerio Público (Fiscales Penales Provinciales), a la Policía Nacional del Perú (dotación policía asignado al Ministerio Público), a la Defensoría de Oficio (público y privado) y a

los agraviados del delito penal, que se constituya en parte civil del proceso. Asimismo, se requiere de medios intangibles para modernizar los procesos judiciales como sistemas y programas informáticos: redes y accesorios electrónicos.

Para acudir a estas reformas se requiere un equipos especializados de profesionales que implemente estas políticas y las haga concretas, por ello la Corte Superior de Justicia de Huánuco se convierte en el año 2012 mediante resolución administrativa n° 114-2012-CE-PJ de fecha de 26 de junio del 2012 el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial resuelve constituir a la CSJHN como unidad ejecutora, descentralizando labores presupuestales, agilizando y optimizando la distribución de los recursos.

En la publicación del diario El Peruano mediante resolución administrativa N° 214-2012-CE-PJ de fecha de 05 de noviembre del 2012 el Consejo Ejecutivo resuelve aprobar el “Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como unidades ejecutoras” encontrándose en el Artículo 36° las funciones específicas en la materia de Infraestructura. Área conformada por un coordinador de profesión arquitecto y/o ingeniero civil y un analista la cual tiene como finalidad atender los diversos requerimientos de tipo espacial, equipamiento y confort para que el personal jurisdiccional y administrativo tengan condiciones físicas aptas para el normal desarrollo de sus funciones.

Los problemas detectados por el área de infraestructura y de los funcionarios fueron en su mayoría el hacinamiento del espacio, donde laboran muchas personas en un solo ambiente, mezcla de usos dentro de un ambiente, la adaptación los espacios y el acondicionamiento diferente a su función original; y problemas de interacción ya que el área la cual depende el administrador como ente canalizador de los requerimientos se encuentra en la provincia de Huánuco en la Sede central hacen que cada procesos o tramite se alargue más. Por lo que hace que cuente con una limitada capacidad operativa, para brindar servicios de justicia. Este hecho se debe fundamentalmente porque el área que se requiere para el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales es de 826 m², sin embargo, el área actual del módulo básico de justicia es de 348 m², existiendo un

déficit de 478 m2. Debido a la falta de espacio 5 servidores laboran en el distrito de Huánuco que son los especialistas de causa y audiencia del Juzgado Unipersonal Penal, hecho que de una u otra manera retrasa la administración de justicia.

El hacinamiento no solo está sucediendo en la en este módulo del Poder Judicial sino es un problema a nivel nacional de todo el país, tenemos un claro ejemplo que la Corte Superior de Justicia de Huánuco ocupa un punto destacado entre las más importantes regiones del país, está ubicada frente de la Plaza de Armas de Huánuco entre los Jirones 2 de Mayo y Dámaso Beraún, esta edificación es la antigua sede de la CSJ Huánuco (denominado Palacio de Justicia), construido entre los años 30 por lo tanto la estructura no facilita adecuaciones, remodelaciones ni mejoramiento sustanciales, antigüedad. En el 2013 el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) con resolución administrativa N° 038-2013-CE-PJ declaró en emergencia inmobiliaria el Poder Judicial en todo el país. Eso implicaba que los presidentes de Cortes podrían realizar convenios con los gobiernos regionales y locales. La infraestructura del Poder Judicial es precaria y se cuenta con pocos locales propios gastando incontables recursos económicos en alquileres cuando este podría ser invertido en otro tipo de necesidades.

Dada la importante labor del Poder Judicial, es necesario que se cuenten con todas las condiciones adecuadas para que el usuario atienda en ambientes idóneos y funcionales y que los trámites sean en un solo inmueble, facilitando así a la población.

Por todas estas consideraciones hemos visto por conveniente realizar la presente investigación que permite conocer la realidad de la calidad de servicio ofrecida por el área de infraestructura de la Corte Superior de Justicia en atención a los múltiples requerimientos y necesidades del Módulo básico de Ambo canalizadas por el administrador y la satisfacción del usuario (órganos jurisdiccionales), así mismo conocer el grado de relación o asociación que existe entre dichas variables.

1.2. Trabajos previos

Según fuentes internacionales para Fuentes (2012), en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del órgano judicial en la ciudad Quetzaltenango)” de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para el grado académico de psicóloga industrial ; estableció en sus objetivos la relación entre la satisfacción laboral y como este influye en la producción del recurso humano; su investigación fue descriptiva; se aplicó una encuesta como instrumento a 20 trabajadores que corresponde al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó la no existencia de incidencia respecto a la satisfacción laboral y la productividad. En el mismo orden de ideas, la estabilidad laboral, las interacciones interpersonales, el amor, la entrega respecto por el trabajo, las condiciones del mismo y la antigüedad entre la Delegación de Recursos Humanos, se constituyen como indicadores que van a influir para que los empleados se encuentren literalmente complacidos.

Para Requena y Serrano (2007) en su tesis titulada “Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento” trabajo realizado en el país de Venezuela. Indico en su objetivo general determinar la calidad de servicio desde la opinión de los usuarios y clientes además de determinar la auto percepción de las empresas captando talentos; el tipo de investigación se conceptualiza como descriptiva y el diseño de la investigación no experimental transaccional, la población estuvo conformada por las empresas de captación de talento, la muestra estuvo constituida por las empresas cazadoras de talentos, llegando a las siguientes conclusiones: En la calidad de servicios prestadas por las empresas cazadoras de talento hacia los clientes se estableció que los gerentes creen que están brindando un servicio adecuado superior a las perspectivas de los clientes en un 60%. Del mismo modo igual que las demás dimensiones existe un porcentaje mayoritario valorado por la gerencia, sin embargo las organizaciones valoran un poco menos porcentualmente referente al conocimiento de cortesía de los empleados y su capacidad de propiciar seguridad en ellos y en los usuarios; y las organizaciones

se ubican con un 63,3% en de acuerdo, ocurriendo que ambas parte tienen perspectivas diferentes.

En el tema nacional para Armas (2012), en su tesis: Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital De Sanagorán – 2012; el autor llega a las conclusiones que: la calidad de servicio depende del ajuste que se da entre las expectativas del usuario y la gestión de dicho servicio, ello supone la comparación entre el servicio recibido y el servicio esperado, en promedio los usuarios califican de bueno su nivel de satisfacción en un 39% teniendo opiniones favorables referente a los componentes del servicio especialmente de la confiabilidad, el buen trato al público, la honestidad y los elementos de infraestructura y la tecnología siendo preferentemente el factor que genera satisfacción de los usuarios, el hecho que el personal es calificado y mantienen identidad con ellos.

Según Silva R (2014), en su tesis “Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú, 2013” para obtener el grado de doctor en educación, el diseño de a investigación correlacional simple con la variante de causalidad, el instrumento que se aplico fue un cuestionario a 202 docentes de la universidad de una población de 426. Indicando en su objetivo general la valoración de la satisfacción laboral, el compromiso cristiano de los docentes de la UpeU en relación con la cultura organizacional durante el período 2013. Los resultados logrados explican que la satisfacción laboral depende significativamente de los componentes de la cultura organizacional más no del compromiso peruano, es decir que el deseo o el compromiso en el trabajo del docente dependen de los principios o idiosincrasia de la organización más no de los principios espirituales. Concluye recomendando realizar una investigación a todo el personal de todas sedes de la universidad.

Para Carazas (2016), mencionando la tesis titulada: “Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Trujillo 2016”, siendo el objetivo general la identificación de la relación existente entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de dicha universidad, siendo la investigación de tipo correlacional de

diseño no experimental, aplicándose una encuesta como instrumento a 212 trabajadores de 473, llegando a la siguiente conclusión: relación directa positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, traduciéndose en que existe satisfacción en los trabajadores mientras sea más fuerte su cultura organizacional..

Hermoza (2015). mencionando la tesis titulada: Calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la Empresa Gechisa de Sullana, realizada en una población conformada aproximadamente por 76,320 personas al día que usan el servicio de transporte de GECHISA de Sullana, donde haciendo cálculos cada bus transporta a 45 personas y aplicando el Modelo de SERVQUAL planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry para la toma de datos, concluye que existe un relación significativa y directa entre la determinación de la satisfacción del usuario y la calidad de servicio con un análisis del coeficiente correlacional de Spearman, por lo tanto a mayor calidad de servicio aumenta la satisfacción del usuario. También en dicha investigación se define mediante encuestas que la empresa GECHISA el 75,5% define que la calidad de servicio es deficiente y que el 2,6% es satisfactoria llegando a la conclusión que el servicio es deficiente y no cumple con las expectativas del usuario o cliente. La confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, los bienes tangibles de la empresa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente.

En el tema local para Asca (2011) en su tesis, “Relación de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente de la Municipalidad de Provincial de Ambo – periodo 2001”, Universidad Nacional Hermilio Valdizan concluye que: en la Municipalidad Provincial de Ambo los elementos tangibles son adecuados, la infraestructura es atractiva evidenciando limpieza en las instalaciones físicas con una ventilación aparente, apto para el desempeño laboral lo que hace que los elementos tangibles de la municipalidad de Ambo son buenos lo que mejora la satisfacción de los administrados. Del mismo modo se tiene que a pesar de existir una relación positiva entre la fiabilidad del servicio con la satisfacción del usuario en la municipalidad investigada la mayoría de los trabajadores no tienen la capacidad de orientar su comportamiento laboral diario para que los usuarios reciban un servicio adecuado, creando de esta manera descontento en los

usuarios de dicho municipio, también existe una relación positiva entre la prestación de servicios con la satisfacción de los usuarios, sin embargo, se observa que la mayoría de los trabajadores de dicho municipio no tienen la disposición y capacidad ni voluntad de asistir al usuario proporcionando un servicio rápido y adecuado.

Según Esteban y Figueroa (2016). En su tesis titulada “La cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco período 2013”, proviene de la investigación de la relación entre cultura organizacional con la Calidad de Servicio Administrativo entre sus componentes se encuentran los recursos humanos siendo una serie de recursos concatenados que repercuten en los objetivos institucionales por lo tanto en la calidad del servicio en la UNHEVAL. Dicha investigación ha determinado una serie de factores que contribuyen en las deficiencias de la calidad de servicio, como los funcionarios que no muestran posibilidad al cambio y mejorar la atención generando la poca productividad, así mismo la deficiente atención sobre los procesos administrativos siendo poco precisos y de difícil comprensión para el usuario causado por la monotonía de las labores del personal. Por lo tanto el resultado a esta serie de actividades relacionadas entre si lleva a un camino de ineficiencia que definitivamente se traduce en el incumplimiento de sus objetivos como institución. Los resultados fueron satisfactorios: siendo que la investigación ha demostrado que si existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio administrativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En lo que respecta a la Calidad de servicio, según el diccionario etimológico general de la lengua castellana (1979), el término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis* y que significa perfección. Es decir, se refiere a las cualidades o atributos de un sujeto, objeto o servicio que marca la diferencia o distinción entre ellas.

Según Deming (1989) la calidad es “el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”, indicando que

la perdurabilidad de una empresa y su principal objetivo debe ser de subsistir en el mercado, cuidar la inversión, obtener ganancias y afirmar el recurso humano a través de la calidad, éste se consigue optimizando el recurso que se ofrece reduciendo la variabilidad entre uno y otro en los procesos productivos. El mismo autor sostiene que la calidad es cambiar las insuficiencias habidas (capacidad de respuesta) y por haber respecto a los clientes en aspectos que sean susceptibles de medición; solo así se permitirá que un producto pueda ser trazado y elaborado para dar complacencia a un precio que el usuario contribuirá; la calidad puede ser precisada en términos del agente.

Según Deming (William 1993: 73), fue quien mediante la estadística sentó las bases referente al control de la calidad la cual la relaciona con tres factores básicos; siendo el Cliente, persona que se beneficia del proceso, servicio o producto de la empresa; el servicio, capacidad donde se debe satisfacer los deseos, necesidades y/o expectativas del y el proceso, conjunto de actividades concatenadas a través de varios componentes como recursos humanos, materiales, equipos, insumos para obtener un producto o servicio final. La calidad viene de ambas partes, la del usuario cuando está satisfecho con el servicio o producto recibido y del trabajador que se siente satisfecho de ofrecer el servicio. Según Deming identifica dos tipos de clientes o usuarios, que son el cliente interno, persona que pertenece a los componentes tangibles de la empresa y se relaciona con otros (empleados) las cuales cada uno cumple una función dentro de la empresa proveyendo materiales, insumos, apoyo, mano de obra controlando recursos contables, entre otros para la obtención del servicio o producto solicitado por el cliente externo, siendo este último el otro tipo de cliente que mencionaba Deming.

Labovitz (1995, p. 157) indica que el cliente interno o los empleados no siempre están en contacto directo o tratan directamente con el cliente externo sin embargo una buena atención o cumplimiento de sus funciones contribuyen de todas maneras a su satisfacción, puesto que cada colaborador forma parte de la cadena de clientes y de los proveedores de la organización. Lo ideal y principal función es la parte organizativa de todos los procesos para que el colaborador

cumpla cabalmente sus funciones para que de esta manera se garantice un producto o el servicio de calidad.

Para Ginebra (1999, p. 30): los elementos componentes de un producto muchas veces es más importante que el producto mismo, es decir, lo que compra el cliente lo hace a la empresa u organización en sí, puesto que para ello realiza una serie de procesos desde los precios hasta la atención final del producto o servicio, pasando por recibir una información, así como el impacto de los elementos tangibles, sobre todo del confort, limpieza y el ordenamiento de toda la organización.

Merli (1994, p. 13) dentro de la calidad muchas veces no percibimos que existe un aspecto importante y que es fundamental en una organización, es el usuario o cliente interno. Cada persona, unidad, taller y división tiene su propio cliente". Por lo tanto el cliente interno son las personas que participan en las diversas fases del proceso en campo o en oficinas donde la meta de la calidad es reducir o eliminar los defectos del producto servicio, por lo tanto la calidad proviene desde el proceso más interno de la empresa (Recursos humanos y recursos logísticos) definiéndose como la calidad total, dentro de la empresa y fuera de ella con los clientes externos

Por lo tanto el usuario o clientes internos son los jurisdiccionales la cual transmiten sus necesidades o requerimientos y llevados mediante procesos especializados por el área de infraestructura que es el proveedor interno para ofrecer un servicio de calidad.

Juran (1993) la calidad se define la acumulación de experiencias satisfactorias continuas, recordando que las personas no compran el producto sino la experiencia o satisfacción que esta provoca, por lo tanto se debe identificar todas las dimensiones que posee la calidad de un producto o un servicio para mejorar los procesos que conllevan a su producto final.

Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) "es una herramienta competitiva que requiere una cultura organizativa, relación entre sí, un compromiso de los integrantes de ésta dentro de un proceso mejoramiento y continua evaluación, para ganar la fidelidad del cliente y así diferenciarse de la competencia".

Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1981), opinan que la calidad de servicio: “Es el acercamiento entre lo que se ofrece en la organización y lo solicitado del cliente, es tanto la realidad como percepción, es la forma en que el cliente observa lo que sucede apoyándose en la comparación de sus expectativas sobre su concepto del servicio”. La definición puede ser profundizada analizando dos términos que complementan la noción de calidad del servicio:

Las expectativas. Se originan a partir de las promesas ofrecidas por la institución al cliente sobre las necesidades, en función a las experiencias pasadas, comentario de los usuarios y terceras personas.

Las percepciones. Diferentes maneras que los usuarios captan los servicios al mismo tiempo en que las reciben.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), doce años después de su primera publicación, en su obra calidad total en la gestión de servicios, sostiene que para un servicio de calidad definen la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

Si: La percepción es mayor que las expectativas, entonces, es exitoso.

Si: La percepción es menor que las expectativas, entonces, existe insatisfacción.

Si: La percepción es igual a las expectativas, entonces, existe indiferencia.

Sin embargo, la comparación entre la comparación y la expectativa no es tan simple pero tampoco compleja, puesto que existe una interacción dinámica entre varias personas, lo que indica que la percepción es el resultado “real” para el cliente y por lo tanto son fundamentales para su fidelización o compromiso con la organización.

Ishikawa (1986), sostiene en su libro introducción al control de calidad, que calidad de servicio es recompensar los requerimientos de un usuario con un bajísimo índice de errores o inexactitudes en lo que las entidades o empresas les ofrecen de manera explícita hacia ellos.

El objetivo es la aceptación y relacionarlos con el cliente y su deseo en cuanto a aquello que solicitan a una entidad o persona. La calidad se traduce como todo lo benéfico que se consigue a partir de la implementación de acciones

y políticas de mejora en la elaboración de productos y en el flujo de los servicios, de manera que lo que el cliente exige sea satisfecho a cabalidad.

En las teorías que respecta a la calidad de servicio, según Parasuraman, (1985,1988) elaboró un instrumento que permitiera medir la calidad de servicio y como es su respectiva percepción, desarrollando un instrumento denominado SERVQUAL, que es la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el planteamiento más utilizado hasta el momento en lo que se refiere a temas académicos, debido al incremento de los artículos en la presente área que usan su escala.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), en su obra “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. Sostiene que la calidad de servicio presenta 03 cualidades que lo van a diferenciar de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad

Intangibilidad. La intangibilidad, puede ser entendida como la condición de las prestaciones, razón por la cual no es susceptible de ser contados, medidos, inventariados, y/o verificados o probados antes de entregarlos para asegurar su calidad.

Heterogeneidad. Gran parte de las prestaciones, es especial aquellos que presentan un gran contenido de servicio humano, se constituyen en heterogéneos, es decir que el desempeño realizado difiere de distribuidor a proveedor, de consumidor a consumidor y de tiempo a tiempo. Cuando son servicios de tipo personal es casi imposible de ser repetido afectando la percepción del cliente.

Inseparabilidad. - La elaboración y el consumo de la mayoría de los servicios no son hechos discontinuos o separados o el uno precede al otro, son inseparables, por lo que la calidad del bien o servicio no se realiza en un solo departamento sino es un engranaje de una serie de factores o funciones de la organización por lo que incumbe a la interacción del usuario y el trabajador que se cuenta en constante contacto con estos, por lo que va a depender que tanto control se tenga.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se advierte que:

-Al usuario le es más complicado evaluar la calidad del servicio que la calidad de productos.

-La apreciación de la calidad del servicio se constituye en la deducción de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.

-Las valoraciones de las prestaciones no se realizan en el producto final sino en el proceso la cual fue elaborado.

Modelo **SERVQUAL**, Esta herramienta se aproxima a una medición de las expectativas y percepciones de un cliente, a base de información recopilada en el proceso de investigación llegando a detectar diez dimensiones que fueron establecidas por los autores antes mencionados y que tienen una importancia relativa según el tipo de servicio y/o cliente.

Al principio se identificaron las siguientes diez dimensiones de la calidad de servicio:

-Elementos tangibles: Aspectos de las instalaciones físicas, personal, materiales y equipos, donde toda organización debe poseer tecnología de última generación puesto que en el futuro permite competir y estar dentro del mundo globalizado y en la era del conocimiento

-Fiabilidad: Habilidad para efectuar el servicio prometido de forma veraz y cuidadosa. Esta característica permite la fidelización plena del usuario o cliente, puesto que la confiabilidad es un factor predominante en las preferencias de las personal

-Capacidad de respuesta: Estar dispuesto a ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Aspecto que muchas organizaciones no la tienen sobre todo las públicas o estatales, donde siempre se evidencia mal trato, mucho tiempo de espera y otros aspectos negativos de los trabajadores.

-Profesionalidad: Posesión de las habilidades necesarias y conocimiento del proceso de prestación del servicio, se relaciona con la responsabilidad y el

cumplimiento. No se refiere a la profesión o especialidad que el colaborador tiene sino cómo se desempeña dentro de su profesión o cargo asignado, donde se supone su responsabilidad, cumplimiento y práctica de valores debe tener una alta ponderación

-Cortesía: Respeto, amabilidad y atención del personal de contacto. Para ello es necesario que todos los colaboradores tengan este sello personal que es una cultura de vida del día a día en el cumplimiento de sus funciones.

-Credibilidad: Honestidad, creencia y veracidad en el servicio que se brinda. La honestidad es un valor personal que todos los colaboradores deben tener no solo con los usuarios sino también con la empresa, ello debe ir acompañado con la veracidad, puesto que si se falta a la verdad, los costos empresariales y personales son mucho más grandes e inalcanzables de cumplir.

-Seguridad: Inexistencia de dudas, peligros o riesgos. Aspecto importante en toda organización, puesto que el usuario siempre tiene que evidenciar o comprobar la seguridad, permanencia o vigencia de la organización.

-Accesibilidad: La manera accesible y fácil de contactar entre la institución y los clientes. Este es el flujo de compromiso y acercamiento que tiene que tener la organización con sus clientes

-Comunicación: Informar adecuadamente a los clientes con un lenguaje entendible para ellos, sin embargo lo más importante de la comunicación es también escucharlos. Las habilidades comunicativas muchas veces marcan la diferencia entre las personas y organizaciones, para ello es necesario conocer lo elemental de los clientes, idiosincrasia, nivel socioeconómico, nivel cultural y demás sus características demográficas.

-Comprensión del cliente: Realizar un esfuerzo para conocer a los clientes y sus necesidades. Esto se consigue de acuerdo al conocimiento sobre todo de sus problemas y necesidades puntuales.

Posteriormente (Parasumaran y otros, 1988, p.26) en estudios realizados mejorando dichas dimensiones encontraron estadísticamente que dichas

dimensiones no son independientes, sino que existe correlación en entre ellas como es el caso de la confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

Existen una serie de dimensiones de la calidad de servicio, sin embargo, por la naturaleza y características de la unidad de análisis se consideró las siguientes dimensiones:

-Accesibilidad. Está referido principalmente a la cercanía física entre el usuario y el servidor, a evidenciar y entendimiento de las necesidades (interpretación de requerimientos) y la disposición inmediata de los requerimientos hacia el usuario.

-Capacidad de respuesta. Referido a la atención oportuna de los pedidos de los servicios, de la identificación de las necesidades y la pronta reposición de los materiales faltantes y los que entran al desuso.

-Elementos tangibles. Se refiere específicamente a la infraestructura que tienen que ver con las dimensiones de las oficinas, pasadizos, sala de espera, así como la iluminación natural y artificial, ventilación cruzada y también los equipos tecnológicos

-Responsabilidad. Conocimiento, Seguridad, confianza su habilidad para inspirar credibilidad, atención de los empleados (agrupa las anteriores dimensiones de credibilidad, cortesía, profesionalidad y seguridad).

-Cortesía. Sinónimo de amabilidad y buena educación, es la demostración, acto o hecho con que se muestra consideración y respeto hacia los demás. El mismo autor sostiene

En las teorías que respecta a la Satisfacción del usuario según Dutka (2001, p. 37) menciona que no es insignificante dedicarse a los clientes internos ya que está ligado con la satisfacción del cliente lo cual es responsabilidad de toda la compañía. Indica que existe relación directa en la forma que los empleados se tratan entre sí y a los clientes, es decir que la satisfacción laboral es un factor determinante e influyente en el cliente, puesto que un empleado satisfecho atenderá con calidad al cliente. Este autor sostiene que el ambiente laboral de calidad genera e influye en la satisfacción del cliente o usuario interno y

externo, es por ello que las organizaciones se deben preocupar primeramente en satisfacer plenamente a sus trabajadores, pues este ello conlleva al éxito o fracaso de toda organización.

Según menciona Jiménez (2005, p. 101) en los últimos años existe el interés de compañías en medir la opinión de los empleados debido a los resultados de estudio manifiestan una gran correlación entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción del cliente externo.

Según el autor Díaz (2004, p. 78) indica que es muy importante la medición de la satisfacción del cliente interno o externo. Muy a menudo los trabajadores se resisten a ser evaluados, no les gusta que se registre sus responsabilidades, tareas funciones, actividades, ni siquiera sus logros, para ellos es algo burocrático y pasado de moda y se basan que se vean o miren sus resultados, sin embargo, lo anterior es controlar el proceso para llegar a un buen fin y a una alta productividad que es el producto final. Por eso la mayoría de veces los empleados no se comprometen con la identidad empresarial entrando en contradicciones, puesto que los empresarios piden más rentabilidad y para ello se debe satisfacer plenamente a los clientes internos y externos.

El autor Pérez (2007, p. 63) comenta en su trabajo que la satisfacción del cliente interno y externo, así como su grado de vinculación del cliente interno y la adquisición de los productos o servicios depende fundamentalmente de su plena satisfacción. El progreso de la satisfacción de los clientes internos contribuye e influye de sobremanera en la satisfacción de los clientes externos, es decir, la satisfacción de los clientes externos tiene estrecha vinculación con la satisfacción laboral de los clientes internos, por ello es necesario mejorar definitivamente las condiciones laborales de todos los colaboradores de la organización.

(Chang, Keith Y Gardini, 1996) estudiar las relaciones críticas entre los clientes internos y externos, afirman que la competitividad empresarial depende principalmente del grado de satisfacción del cliente externo y su fidelización.

Oliver (2009) comenta que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente, la satisfacción del usuario tiene influencia propias del producto o servicio que se evidencia en su calidad, es por ello que todas las organizaciones su mayor preocupación es la calidad del servicio o producto siendo un factor que afecta en

la satisfacción del usuario o cliente es la calidad de atención por parte de los colaboradores de la organización.

También indica que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de los servicios sino de cubrir sus expectativas. El usuario se satisface cuando son complacidos y cuando los servicios entregados alcanzan o exceden sus expectativas, por el contrario un usuario se siente insatisfecho cuando los servicios no cubren ni lo básico sus expectativas. Para una buena satisfacción es preciso, la confiabilidad, la cortesía, el respeto, la veracidad y responsabilidad laboral y empresarial, cuidando de los elementos tangibles visibles al usuario como una buena vestimenta, imagen personal y limpieza de todos los espacios.

El apropiado servicio que influye en la satisfacción del usuario se basa especialmente en orientar apropiadamente sus expectativas. Para ello es necesario:

- Generar satisfacción de compra o servicio que cubra las expectativas de los usuarios.

- Atender favorablemente las necesidades del usuario de acuerdo a lo que espera que se le atienda con el propósito de resolver sus problemas con urgencia y lo más rápido posible.

- Se debe dar un valor agregado al producto o servicio basado sobre todo en la empatía y amabilidad, ello aumenta su satisfacción para que el cliente o usuario este complacido o completamente satisfecho.

- Aspectos como la satisfacción, lo intangible y el valor añadido más dependen de la apreciación de los usuarios y no solo de la calidad de ellos, muchas veces de la subjetividad del cliente y en muchos casos dichas percepciones no se acercan a la realidad. Por lo tanto un servicio se considera exitoso cuando la percepción de dicho servicio supere a la expectativa del usuario.

Varo (2005), indica que la calidad percibida es un antes de la satisfacción y que es muy sustancial en el reforzamiento de la percepción del servicio recibido. También Oliver considera al usuario como el juez principal de la calidad y asegura

que la relación o diferencias entre las percepciones y las expectativas del usuario va a depender de su satisfacción como se ha indicado líneas arriba.

Al respecto Dolors (2004), explica que el tema de la calidad de servicio ha conseguido un mayor protagonismo, académico y práctico. Detalla que es considerada por las empresas industriales y las de servicios, como un direccionamiento estratégico para mantenerse en el mercado en medios altamente competitivos. Por ello se consideró que el mejor modo de tener beneficios para lograr la calidad del servicio es focalizar las necesidades de los consumidores y satisfacerlos con productos o servicios de calidad.

Según el autor Kotler y Armstrong (2003) definen que la satisfacción del cliente se conforma por tres elementos:

-Rendimiento percibido. Es el valor que el usuario considera luego de obtener el bien o servicio, es decir, la percepción que tiene el cliente de lo adquirido. Por lo cual el rendimiento percibido tiene las características siguientes:

Se establece desde la perspectiva del usuario, no de la institución ni de los trabajadores; se fundamenta en la satisfacción que el usuario consigue con el servicio recibido; en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad ni en las opiniones de los trabajadores; sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen muchas veces en el usuario cuando su percepción no está bien esclarecida y depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos, para ello es necesario habilidades comunicativas de la empresa

-Las expectativas, se refiere a lo que quiere conseguir el usuario que se producen por efecto de una o de todas las siguientes situaciones:

Promesas que ofrece la empresa acerca de sus servicios o productos, donde muchas veces son incumplidas total o parcialmente como se observa en la actualidad sobre las garantías que ofrecen las empresas de todo tipo de equipos tecnológicos; experiencia de compras anteriores, este hecho en la mayoría de los casos cubre expectativas por buenas o malas experiencias; opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión cuando el usuario tiene cierta confianza o referente en este tipo de personas; promesas que ofrecen los

competidores, en un mundo competitivo, esto es normal y el usuario tiene que decidir para tener una expectativa clara y alcanzable.

Esto implica que en muchos casos la insatisfacción del usuario no implica en todos los casos la mala calidad del producto o servicio, sino depende de una serie de factores, por lo que es necesario realizar seguimiento de las expectativas de los clientes basados en los siguientes aspectos:

Si la empresa está en la capacidad de otorgar lo prometido, con la finalidad de no ofrecer falsas expectativas; conocer las expectativas que oferta la competencia, es un aspecto importante, ya que la competencia cada día es más frecuente, de mucho mayor volumen y se debe funcionar estratégicamente y científicamente con estudios de mercadeo competo y serios; si concuerdan con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar. Hecho que contribuye al conocimiento objetivo de la cartera de los clientes

-Los niveles de satisfacción. Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

Insatisfacción: Surge cuando el desempeño percibido del producto o servicio no supera las expectativas del usuario, es decir, la percepción está por debajo de sus expectativas.

Satisfacción: Surge cuando el desempeño percibido del producto es igual a las expectativas, es decir tanto la percepción como la expectativa están a la par o son iguales.

Complacencia: Surge cuando el desempeño percibido supera a las expectativas, es decir, la percepción del producto o servicio recibido sobrepasa o excede a las expectativas

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{expectativas} = \text{nivel de satisfacción}$$

La satisfacción del usuario se refiere a los jurisdiccionales del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo; por lo tanto las dimensiones que se considera en la presente investigación por las características de la variable y de los sujetos de la muestra son:

-Organización de los procesos. Se refiere sobre todo a la calidad funcional y organizacional, a la planificación y cumplimiento con eficacia de todos los procesos previstos y a la organización de los mismos.

-Confort de las oficinas. Se refiere principalmente a la comodidad, que no genere hacinamiento, que haya buena iluminación y ventilación cruzada, cuidando también que exista buena acústica.

-Expectativa. Se relaciona con el servicio esperado del área de infraestructura en el cumplimiento de sus funciones como soporte importante de la organización.

-Participación. Se refiere sobre todo a la identificación de las necesidades del área usuaria, a la priorización de los requerimientos y a la colaboración en el cumplimiento de las funciones de toda la organización.

-Aseguramiento. Esta referido fundamentalmente a la atención de las solicitudes y requerimientos del área usuaria y al cumplimiento de los mismos en el tiempo previsto.

1.4. Formulación del problema

Según la problemática antes descrita la presente investigación permitirá conocer la realidad de la calidad de servicio ofrecida por el área de infraestructura en atención a los múltiples requerimientos y necesidades del Módulo básico de Ambo canalizadas por el administrador y la satisfacción del usuario (órganos jurisdiccionales también denominado cliente interno), así mismo conocer el grado de relación o asociación que existe entre dichas variables.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

Problemas específicos

PE1 ¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio nos permite conocer la calidad de servicio y la satisfacción que percibe el usuario, ya que las instituciones de justicia juegan un papel muy importante en una convivencia de paz, dentro de las normas legales y con principios democráticos. La falta de calidad de servicio en cualquier módulo del Poder Judicial es un problema latente en muchas de ellas generando descontento que repercute en la productividad de los jurisdiccionales

El trabajo de investigación trata de la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que es muy importante saber el grado de relación que existe entre ambas variables con la finalidad de proponer en las recomendaciones estrategias que en base a las necesidades de los usuarios se mejore la calidad de servicio.

En la práctica los beneficiarios de la presente investigación serán en primera instancia a la institución para que los responsables busquen aplicar la calidad de servicio sobre todo en el área de infraestructura para una mejor

atención y adecuada productividad. También los beneficiarios serán los jurisdiccionales, ya que una mejor calidad de servicio permitirá satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Metodológicamente se justifica porque servirá como antecedentes o trabajos previos en otras investigaciones y también los instrumentos elaborados podrá ser utilizado en otros investigadores en otras realidades adaptándolas y contextualizándolas adecuadamente.

1.6. Hipótesis

En el presente estudio se presenta la hipótesis siguiente:

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

HE2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

HE3. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

HE4. Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

HE5. Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

1.7. Objetivos:

En la presente investigación se tiene los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

OE2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo - 2018.

OE3. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo - 2018.

OE4. Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

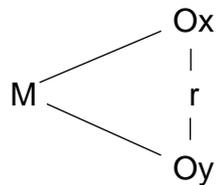
OE5. Determinar la relación que existe entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Acorde con el tipo de investigación de alcance correlacional, el diseño empleado en esta investigación es no experimental correlacional-transversal. Este diseño se refiere a establecer el grado de relación entre dos o más variables, para ello primeramente se tienen que describir las variables para el comportamiento de las mismas, esto se refiere a estudios sin tratamientos metodológicos o manipulación de variables sin en su forma natural (Hernández, et al. 2014, p. 152).

El gráfico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Calidad de servicio

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

2.2. Operacionalización

En la Definición conceptual de la variable 1: Calidad de servicio

Para Parasuraman, Zethaml y Berry (2002). La calidad del servicio, es el acercamiento entre lo que se ofrece en la organización y lo solicitado del cliente, tal como la realidad y la percepción, es la forma en que el cliente observa lo que sucede apoyándose en la comparación de sus expectativas sobre su concepto del servicio.

En la definición conceptual de la variable 2: Satisfacción del usuario

Para Oliver (2009), satisfacción, es el sentimiento de bienestar que se logra cuando se ha cubierto una necesidad, es decir, es un estado mental que hace el cliente o usuario respecto del producto o servicio recibido, comparando si dicho producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

En la definición operacional de la variable 1: Calidad de servicio

Las actividades y operaciones que se efectuaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 20 ítems a los jurisdiccionales del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 que suman 25. La definimos operacionalmente a partir de sus cinco dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, accesibilidad, diseño estructural y confiabilidad

En la definición operacional de la variable 2: Satisfacción del usuario

Las actividades y operaciones que se efectuaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 20 ítems a los jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 que suman 25. La definimos operacionalmente a partir de sus cinco dimensiones: Distribución de las oficinas, confort de las oficinas, distribución de las áreas comunes, distribución de las áreas complementarias y mantenimiento.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Accesibilidad	-Identificación de necesidades	1,2		
	-Comunicación	3,4		
Capacidad de respuesta	-Atención	5,6	Totalmente de desacuerdo	Muy Malo: (4-7)
	-Propuesta de soluciones	7,8	En desacuerdo	Malo: (8-10)
Elementos tangibles	-Diseño estructural	8,10	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Regular (11-13)
	-Iluminación y ventilación	11,12	De acuerdo	Bueno: (14-16)
Responsabilidad	-Seguridad	13,14	Totalmente de acuerdo	Muy Bueno: (17-20)
	-Profesionalidad	15,16		
Cortesía	-Respeto	17,18		
	-Empatía	19,20		

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Organización de los procesos	-Calidad funcional	1,2		
	-Calidad organizacional	3,4		
Confort de las oficinas	-Condiciones de trabajo	5,6		Muy insatisfecho: (4-7)
	-Condiciones ambientales	7,8	Totalmente de desacuerdo	Insatisfecho: (8-10)
Expectativa	-Atención en el proceso de servicio	9,10	En desacuerdo	Ni insatisfecho ni satisfecho (11-13)
	-Promesas	11,12	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Satisfecho: (14-16)
Participación	-Servicio	13,14	De acuerdo	Muy satisfecho: (17-20)
	-Colaboración	15,16	Totalmente de acuerdo	
Aseguramiento	-Trato	17,18		
	-Cumplimiento	19,20		

2.3. Población y muestra

La población es un conjunto de sujetos u objetivos que tienen características comunes, medibles y observables, denominadas también unidad de (Bernal, 2010, p. 160).

En la presente investigación la población total lo constituyen los jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 que suman 25.

La muestra para Hernández, et al. (2014) la muestra es un subconjunto de la población de las cuales se recolectará información y que debe ser representativa de la población en referencia (p.173).

En esta investigación la muestra está compuesta por todos los jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 que suman 25; es decir, es una muestra censal.

Al respecto Arias (2006) afirma que una muestra universal o población, permite recabar información total y la validez interna y externa dependiendo del tipo de investigación no tendrán ningún sesgo de error. (p. 81).

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

Para el desarrollo de esta investigación se consideró la técnica con sus respectivos instrumentos:

La técnica realizada fue la encuesta que es un procedimiento de toma de datos a grandes muestras y que permite realizarlo en un momento determinado, es decir, permite el ahorro de tiempo que es un aspecto de limitaciones en la investigación.

Para el proceso de esta investigación se efectuó una encuesta a los 25 jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 que suman 25.

El instrumento de recolección de datos se realizó por medio del cuestionario que es un instrumento que corresponde a la encuesta y es un conjunto de proposiciones o interrogaciones llamados también ítems y que permiten medir a las variables y sus dimensiones. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos (Bernal, 2010, p. 250).

Para el proceso de nuestra investigación será constituido por 20 preguntas dirigidas a los 25 jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 para conocer el nivel de percepción de la gestión de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario de los trabajadores Poder Judicial, Ambo-2018

Para el cuestionario, los 25 jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 leyeron los ítems procediendo a marcar una alternativa (Totalmente de desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo) en la hoja de respuestas. La calificación se realizó mediante cinco posibles respuestas (1, 2, 3, 4, 5).

La validación y confiabilidad del instrumento son las siguientes:

Validez: La validez se realizó mediante el juicio de expertos. Según Hernández, et al. (2014) indica que la validez refiere a la característica que tiene un instrumento de medir lo que verdaderamente tiene que medir.

Por tal se procedió a validar los instrumentos de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, a continuación se detalla en los siguientes cuadros:

Tabla 3: *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio*

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Baltazar Sulca Frank	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Justiniano Tucto Ageleo	Aplicable

Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Baltazar Sulca Frank	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Justiniano Tucto Ageleo	Aplicable

La confiabilidad de los instrumentos según Hernández et al. (2010), la confiabilidad es la característica que tiene un instrumento de producir iguales o similares resultados cuando se aplica varias veces a una misma muestra. (p. 200).

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, para ello se administró los instrumentos a una prueba piloto a 8 jurisdiccionales del área de infraestructura del Poder Judicial de Huánuco.

Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario sobre calidad de servicio	0,845	20
Cuestionario sobre satisfacción del usuario	0,902	20

Los procedimientos de recolección de datos fueron las siguientes:

Elección de la muestra: Se seleccionó al 100% de los jurisdiccionales del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 haciendo un total de 25, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas respectivamente a cada uno referente a las variables de estudio.

En cuanto a la elaboración de los cuestionarios: Se elaboró dos cuestionarios y de 20 preguntas para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario respectivamente teniendo en cuenta las dimensiones de cada variable y los indicadores de cada dimensión. En referencia a la

sistematización de datos: Se registró en una tabla las respuestas de cada uno de los encuestados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se siguió lo que indican las técnicas estadísticas, para ello se recopiló la información, se ordenaron los datos, se procesaron, se analizaron e interpretaron presentando en tablas de frecuencias y gráficos de barras, en función de los objetivos.

De acuerdo a la naturaleza de las variables, tipo, nivel, diseño y escala de medición para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

2.6 Aspectos éticos

Los resultados de la presente investigación son reales. Se respetó la confidencialidad y el anonimato de los sujetos de la muestra. Así mismo se indica que se utilizó información y teorías fiables y la existencia de veracidad en los datos de las fuentes bibliográficas. Los resultados de la presente investigación serán utilizados únicamente para cuestiones institucionales y académicas.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

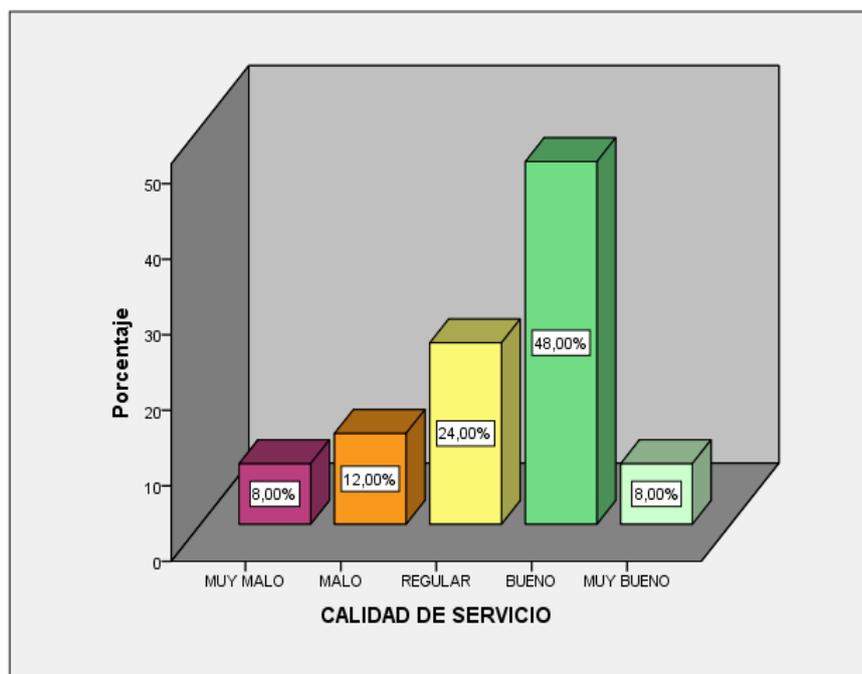
Tabla 6. Calidad de servicio del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	8,0
Malo	3	12,0
Regular	6	24,0
Bueno	12	48,0
Muy bueno	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 1. Calidad de servicio del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 48% de los jurisdiccionales opinan que la calidad de servicio del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 24%, opina que es regular, el 12% mala, el 8% muy buena y muy mala respectivamente.

Como se puede apreciar casi la mitad de los sujetos de la muestra opina que dicha variable es buena, este resultado se debe porque las dimensiones de la calidad de servicio como la accesibilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, responsabilidad y cortesía también fueron evaluadas como buenas unas más que las otras. Por lo tanto la calidad de servicio que presta el Área de Infraestructura es pertinente, adecuada y que satisface las expectativas de los usuarios internos.

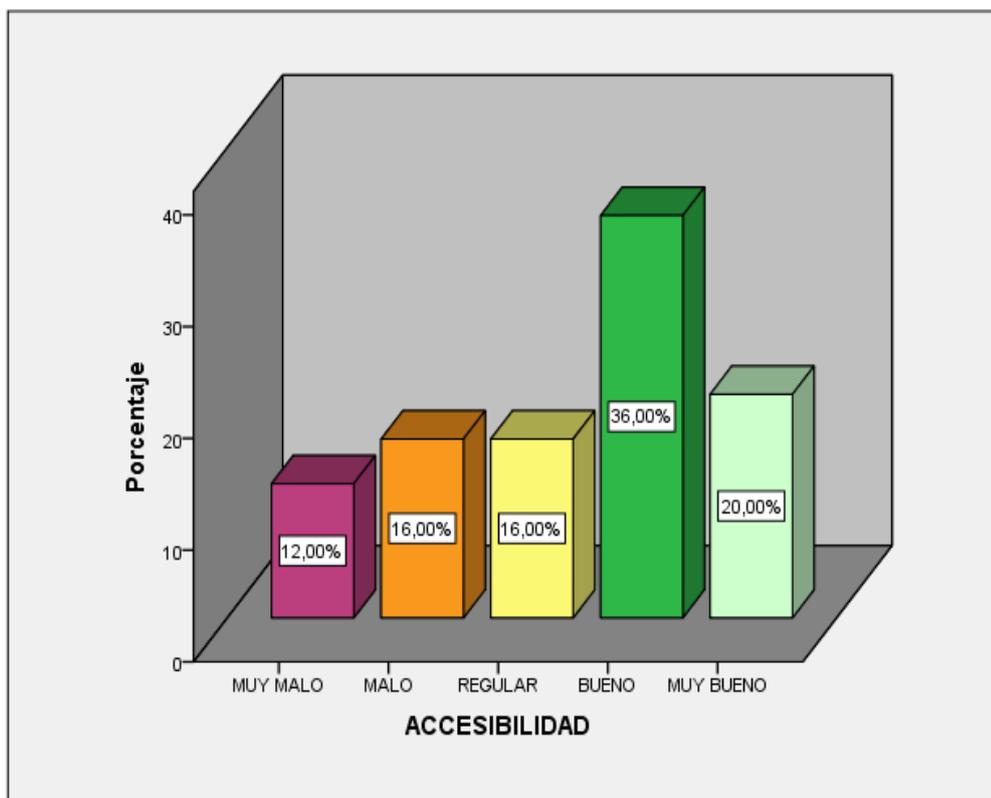
Tabla 7. Accesibilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	3	12,0
Malo	4	16,0
Regular	4	16,0
Bueno	9	36,0
Muy bueno	5	20,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 2. Accesibilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 36% de los jurisdiccionales opinan que la accesibilidad del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 20%, opina que muy buena, el 16% regular y mala respectivamente y el 12% muy mala.

Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra opina que dicha dimensión es buena y muy buena, este es el resultado de que el personal que labora en el área de infraestructura posee aptitudes inherentes a la formación académica y personal hace que el cliente interno sienta que el proceso de interpretación e identificación de sus necesidades sea interpretada correctamente.

De igual manera los canales de comunicación y la dedicación de tiempo facilitan que se comprenda oportunamente la necesidad del cliente interno,

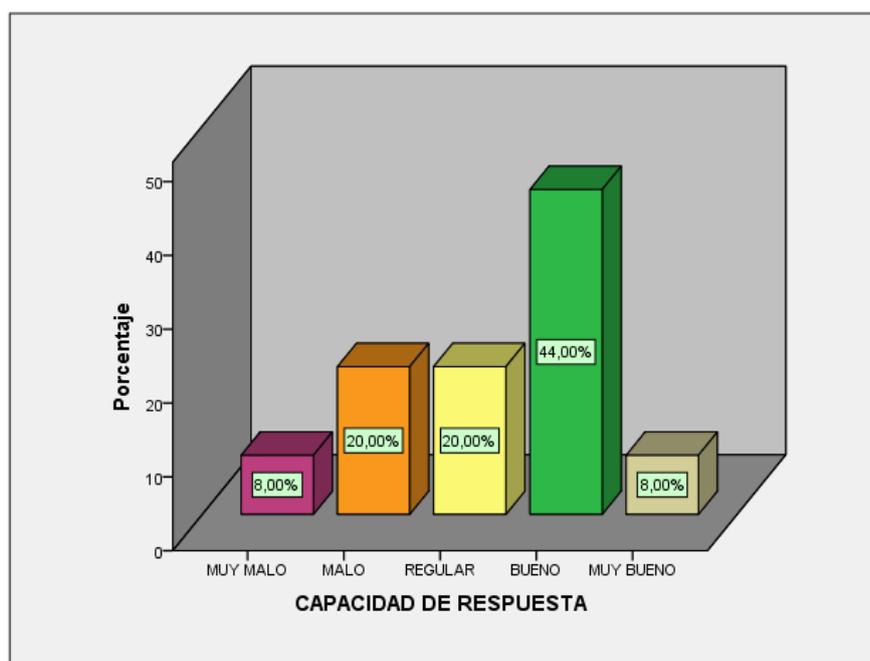
existiendo disponibilidad del área de infraestructura para facilitar la ejecución del servicio solicitado en cumplimiento de sus respectivas labores.

Tabla 8. Capacidad de respuesta del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	8,0
Malo	5	20,0
Regular	5	20,0
Bueno	11	44,0
Muy bueno	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Gráfico 3. Capacidad de respuesta del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 44% de los jurisdiccionales opinan que la capacidad de respuesta del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 20%, opina que es regular y mala respectivamente y el 8%, que es muy buena y muy al mismo tiempo. Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra opina que dicha dimensión es buena y muy buena, este resultado de alta ponderación se debe porque el área de infraestructura realiza las gestiones necesarias para que la atención a las necesidades del cliente interno sea atendida en el menor tiempo posible, siendo un mediador de carácter técnico para realizar los trámites y/o procedimientos necesarios para la pronta obtención de los resultados en base a las necesidades interpretadas. Por ello la capacidad de respuesta del área de infraestructura frente a las necesidades del cliente interno es la adecuada percibiendo la particularidad de la situación, la cual busca que sea la solución más acorde a la realidad disponiendo de los medios necesarios y acuerdos para que el servicio pueda ejecutarse sin percances y sin detección de errores una vez implementado la solución con técnicas innovadoras generando diferentes alternativas cada vez más personalizadas.

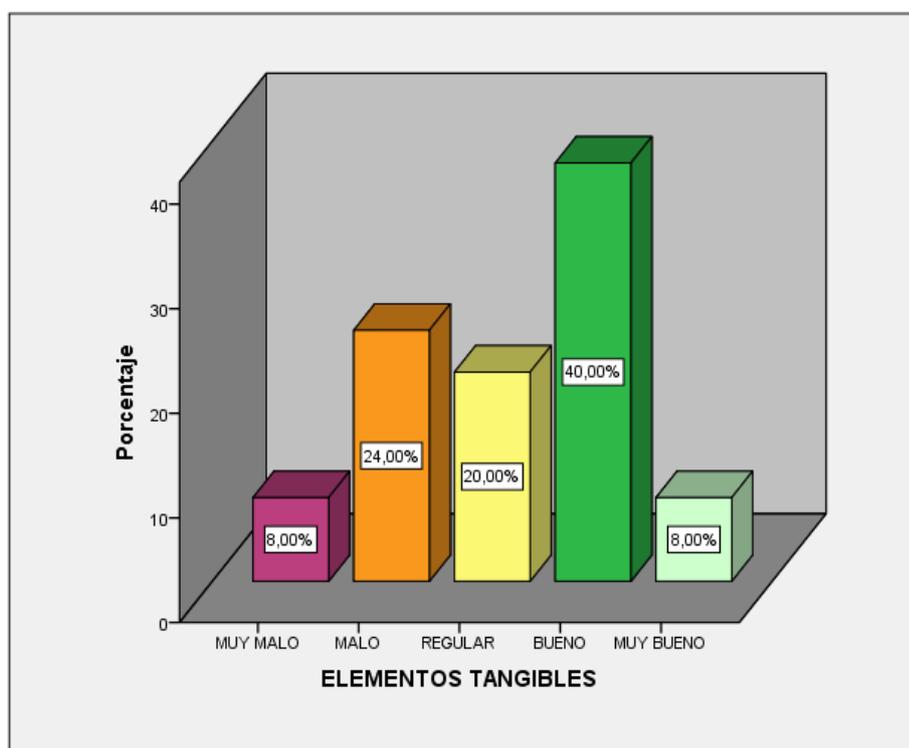
Tabla 9. Elementos tangibles del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	8,0
Malo	6	24,0
Regular	5	20,0
Bueno	10	40,0
Muy bueno	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 4. Elementos tangibles del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 40% de los jurisdiccionales opinan que los elementos tangibles del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 20%, opina que es regular, el 24% regular y el 8% muy mala y muy buena respectivamente. Como se puede apreciar casi la mitad de los sujetos de la muestra opina que dicha dimensión es buena y muy buena, sin embargo existe un porcentaje considerable que opina que esta dimensión es mala y muy mala en su conjunto.

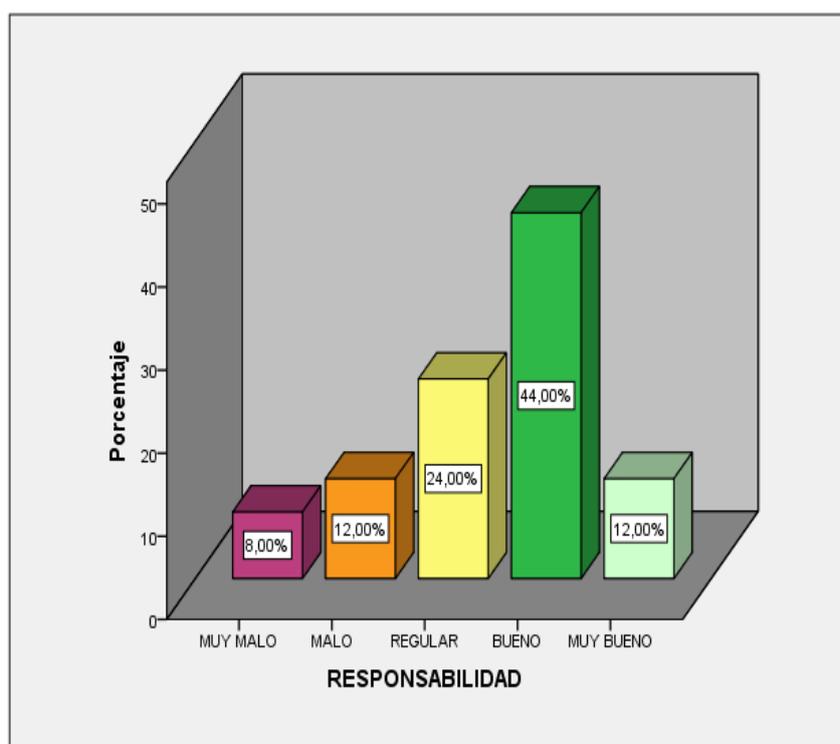
Este resultado de se debe porque el área de los ambientes comunes donde laboran los clientes internos es adecuado, así como los ambientes exclusivos donde laboran los clientes internos es también son adecuados, existiendo del mismo modo adecuada la iluminación natural en todos las oficinas y demás espacios de la infraestructura con una la ventilación cruzada y regular acústica en todas las oficinas y demás ambientes.

Tabla 10. Responsabilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	8,0
Malo	3	12,0
Regular	6	24,0
Bueno	11	44,0
Muy bueno	3	12,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
 Elaboración: Propia

Gráfico 5. Responsabilidad del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

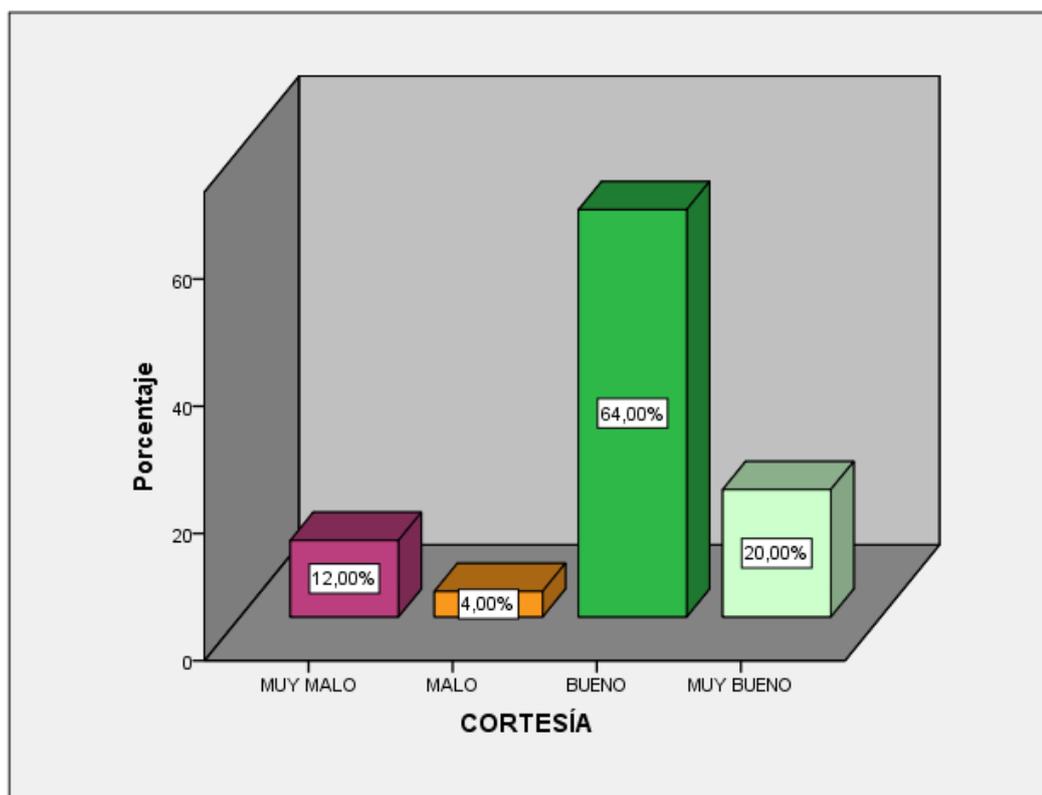
En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 44% de los jurisdiccionales opinan que la responsabilidad del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 24%, opina es regular, el 12% mala y muy buena respectivamente y el 8% muy mala. Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra opina que dicha dimensión es buena y muy buena, este resultado de alta ponderación se debe porque el área de infraestructura conserva, cuida y mantiene las instalaciones en buen estado solo se aprecia el desgaste natural del tiempo y del medio ambiente, del mismo modo dicha área previene los riesgos físicos y posibilidad de accidentes con un adecuado proceso de ejecución de los servicios y ejecutan el ejercicio de sus funciones respecto a su competencia en forma adecuada y satisfactoria.

Tabla 11. Cortesía del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	3	12,0
Malo	1	4,0
Regular	0	0,0
Bueno	16	64,0
Muy bueno	5	20,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Gráfico 6. Cortesía del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 64% de los jurisdiccionales consideran que la cortesía del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, es buena, el 20%, opina que es muy buena, el 4% regular y el 12% muy mala.

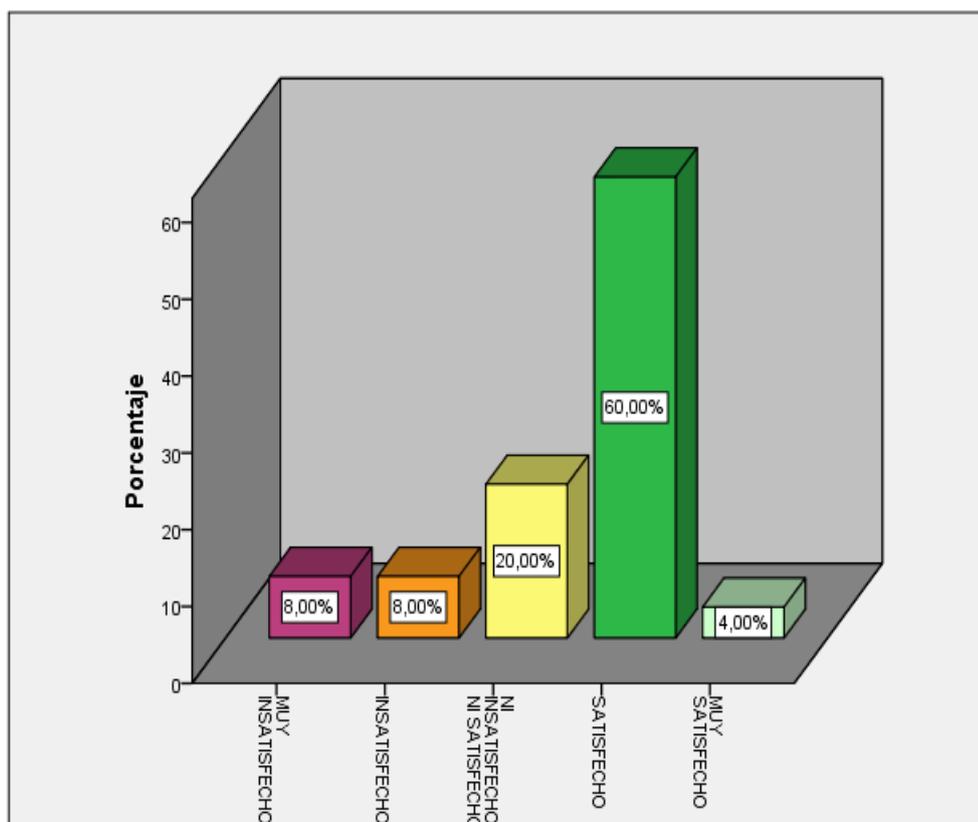
Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra en un porcentaje muy considerable (84%) opina que dicha variable es buena y muy buena, este resultado de alta ponderación se debe porque el trato de los integrantes de dicha área es cordial, se práctica y desarrolla la amabilidad en el proceso de interacción con el cliente interno, se preocupan por los intereses de los clientes internos y en todos los casos tienen consideración por la situación de incomodidad en que se encuentra el cliente interno y dando las soluciones inmediatas.

Tabla 12. Satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	2	8,0
Insatisfecho	2	8,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	5	20,0
Satisfecho	15	60,0
Muy satisfecho	1	4,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
 Elaboración: Propia

Gráfico 7. Satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 60% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con el área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, el 20%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 8% insatisfechos y muy insatisfechos y el 4% muy satisfechos.

Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra en un porcentaje muy considerable están satisfechos y muy satisfechos con dicha área, este resultado se debe porque las dimensiones de la satisfacción del usuario como la organización de los procesos, el confort de las oficinas, las expectativas, la participación y el aseguramiento también satisfacen a los usuarios internos (servidores judiciales) porque el servicio que brinda el área de infraestructura se dan en forma oportuna, adecuada, con eficiencia y sobre todo con eficacia.

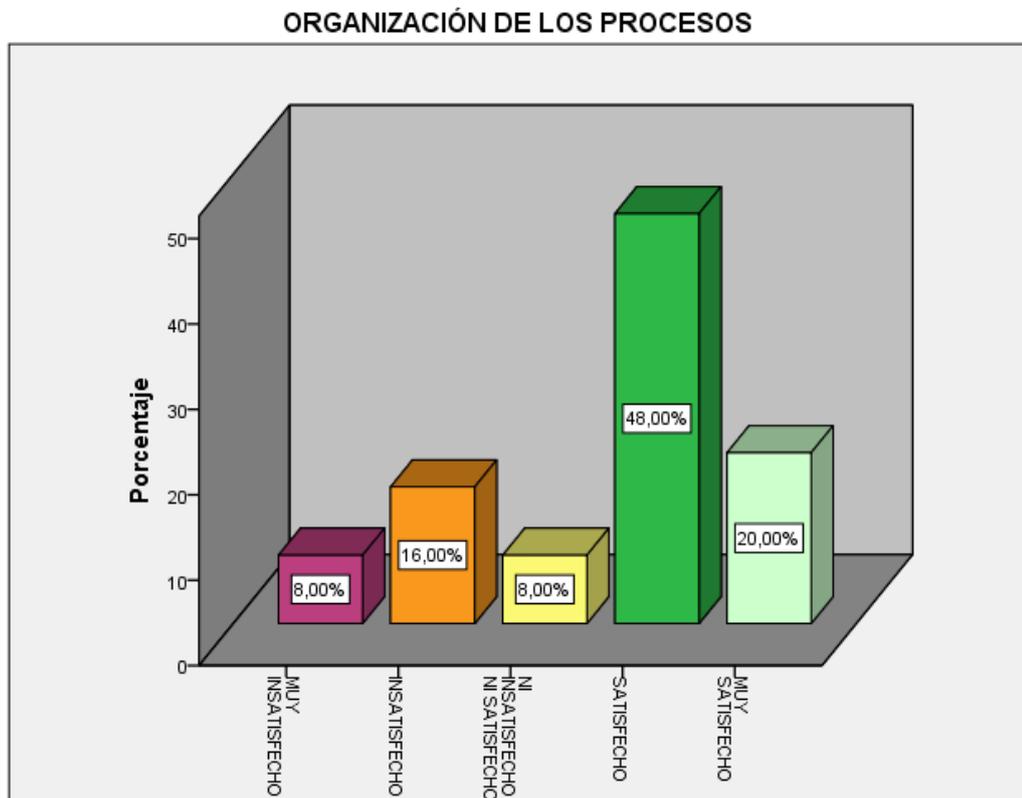
Tabla 13. Organización de los procesos del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	2	8,0
Insatisfecho	4	16,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	8,0
Satisfecho	12	48,0
Muy satisfecho	5	20,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 8. Organización de los procesos del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 48% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con la organización de los procesos del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, el 20%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 8% insatisfechos y muy insatisfechos y el 4% muy satisfechos.

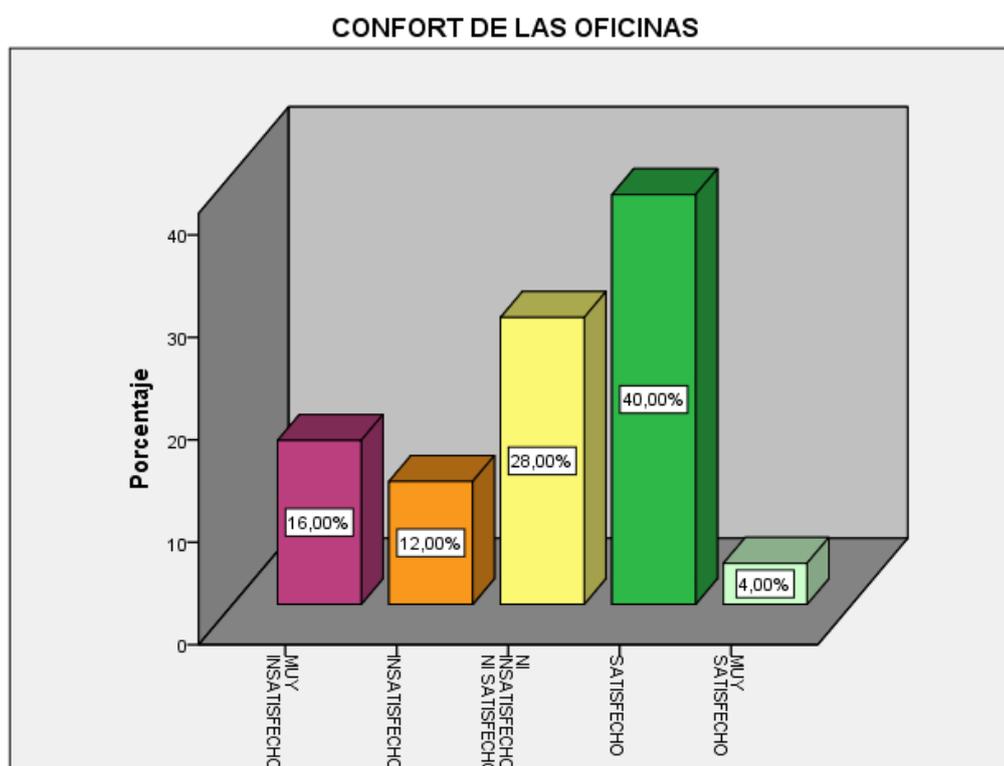
Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra en un porcentaje muy considerable están satisfechos y muy satisfechos con dicha dimensión, este resultado se debe porque el servicio es correspondido por el área técnica de manera oportuna, existe facilidad y predisposición para presentar reclamos y/o quejas que se da a través del correo institucional con una fluidez estratégica en los procesos destacando que el servicio en general es ágil en sus procedimientos.

Tabla 14. Confort de las oficinas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	4	16,0
Insatisfecho	3	12,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	7	28,0
Satisfecho	10	40,0
Muy satisfecho	1	4,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
 Elaboración: Propia

Gráfico 9. Confort de las oficinas del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

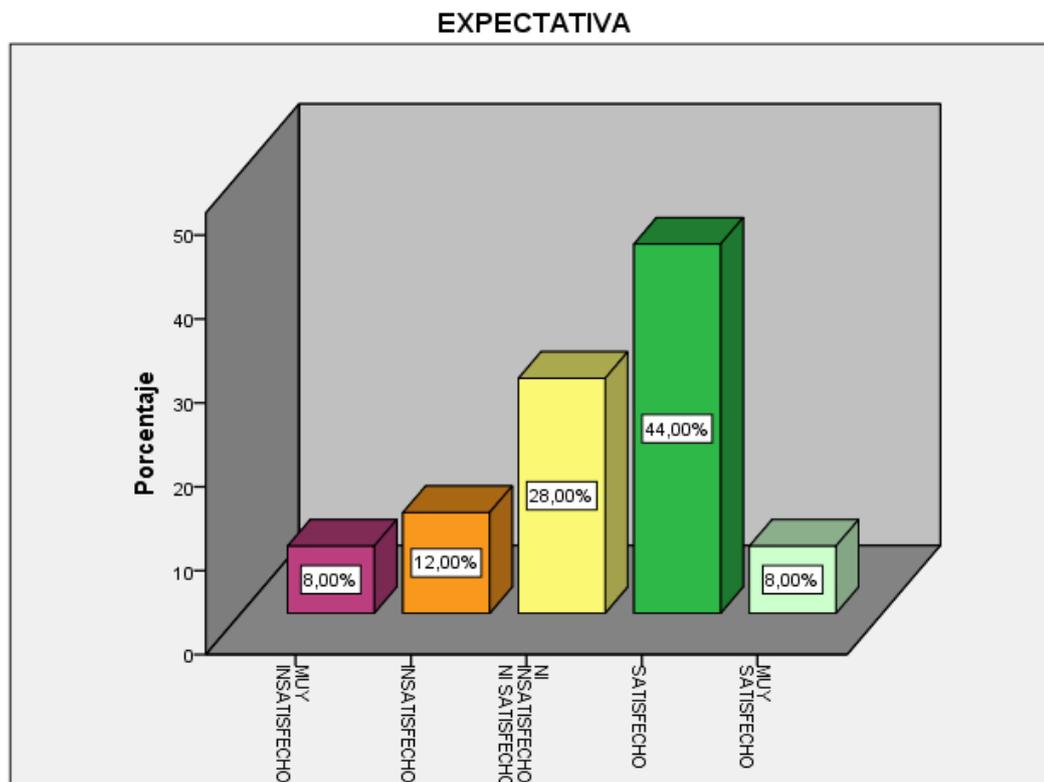
En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 40% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con el confort de las oficinas del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 el 28%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 12% insatisfechos, el 16% muy insatisfechos y solo el 4% muy satisfechos. Como se puede apreciar casi la mitad de los sujetos de la muestra están satisfechos y muy satisfechos con dicha dimensión, este resultado se debe porque la mayoría de las áreas de trabajo son higiénicas y estéticas la comodidad trata de ser la apropiada en las oficinas, existe ventilación e iluminación adecuada en las oficinas, existen seguridad en las áreas de trabajo. Sin embargo podemos advertir que el porcentaje de insatisfechos y muy insatisfechos es aproximadamente la cuarta parte, que si bien es cierto no son mayoría es un porcentaje considerable y la opinión de insatisfacción se debe porque la infraestructura fue construida años anteriores para una capacidad que en la actualidad ha sobrepasado las expectativas y el volumen de los usuarios externos, lo cual conlleva que en un ambiente que es para dos personas trabajen 3 o hasta 4 personas ya que incremento la carga, los procesos y por la creación de juzgados .

Tabla 15. Expectativa del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	2	8,0
Insatisfecho	3	12,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	7	28,0
Satisfecho	11	44,0
Muy satisfecho	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Gráfico 10. Expectativa del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 44% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con las expectativas del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, el 28%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 12% insatisfechos y el 4% muy satisfechos y muy insatisfechos respectivamente.

Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra están satisfechos y muy satisfechos con dicha dimensión, este resultado se debe porque los procesos del servicio solicitado se desarrollan de manera rápida ya que se da a través del correo institucional que facilita el pedido del servicio, el personal de trabajo reconoce con rapidez las necesidades que presentan los usuarios, el servicio se cumple según los plazos establecidos y dentro de las expectativas de los usuarios internos ya que la comunicación entre usuario y el área técnica (área de infraestructura) es la adecuada.

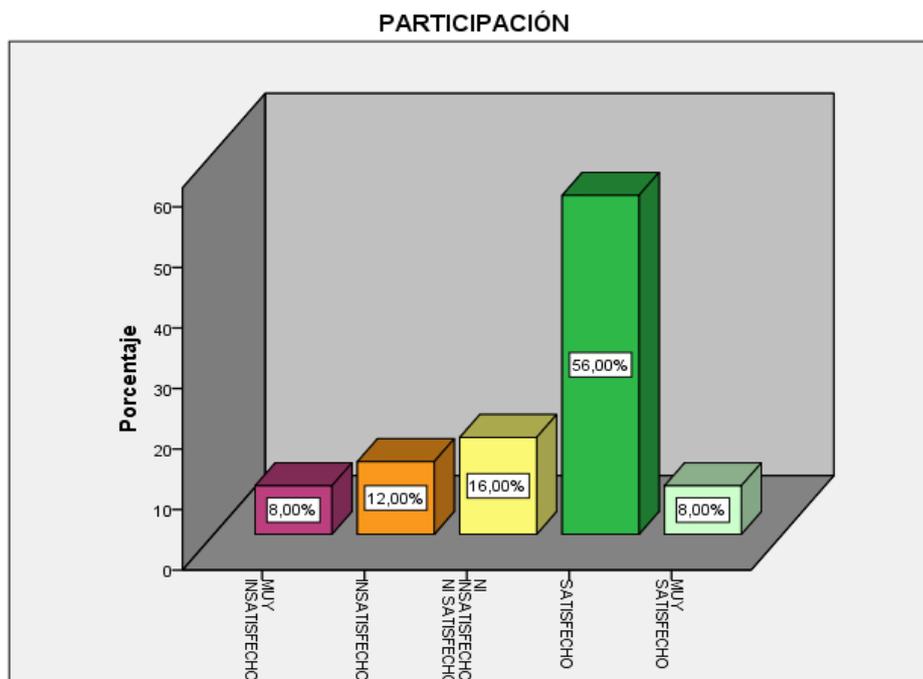
Tabla 16. Participación del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	2	8,0
Insatisfecho	3	12,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	16,0
Satisfecho	14	56,0
Muy satisfecho	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 11. Participación del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 56% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con la participación del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, el 16%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 12% insatisfechos y el 8% muy satisfechos y muy insatisfechos. Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra en un porcentaje muy considerable están satisfechos y muy satisfechos con dicha dimensión, este resultado se debe porque el área técnica se identifica con las necesidades del área usuaria poniendo atención prioritaria y resolviendo inmediatamente los problemas que se presentan e coordinación con el usuario, también se da verdadera importancia con prontitud de respuesta y solución a la petición del servicio, existe apoyo en priorizar los requerimientos de acuerdo a la disponibilidad del área, así como una orientación adecuada de requerimientos realizados por el usuario para una mejor alternativa de solución de sus necesidades, tratando de participar el área de infraestructura en el proceso del servicio.

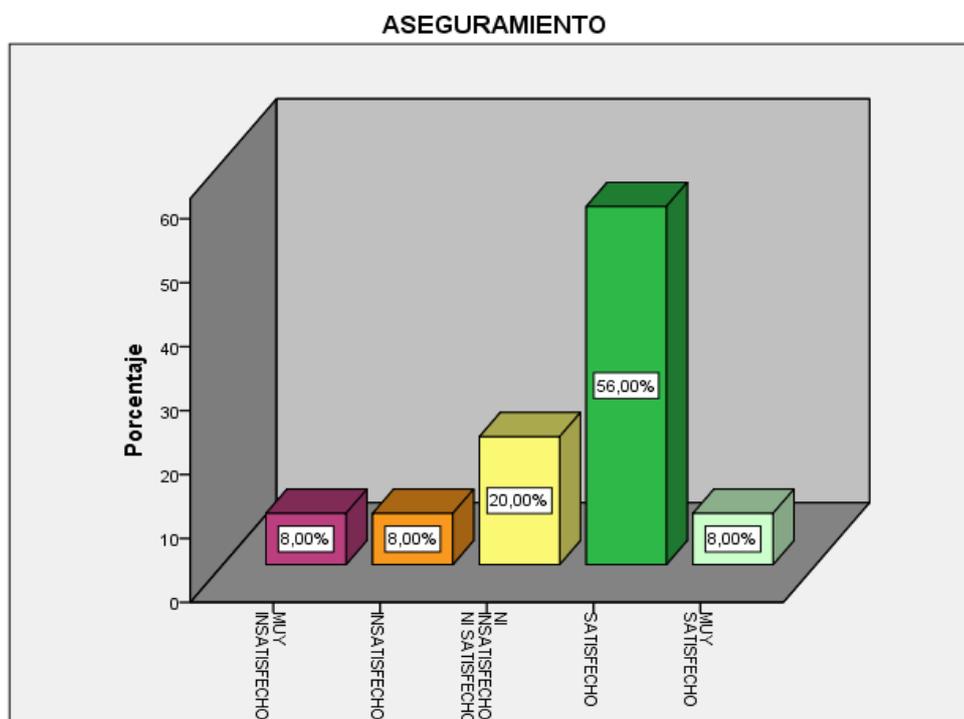
Tabla 17. Aseguramiento del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	2	8,0
Insatisfecho	2	8,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	5	20,0
Satisfecho	14	56,0
Muy satisfecho	2	8,0
TOTAL	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 12. Aseguramiento del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018



Interpretación:

En la siguiente tabla y gráfico adjunto se observa que el 56% de los jurisdiccionales se encuentran satisfechos con el aseguramiento del área de infraestructura Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, el 20%, ni insatisfechos ni satisfechos, el 8% insatisfechos, muy insatisfechos y muy satisfechos respectivamente. Como se puede apreciar más de la mitad de los sujetos de la muestra en un porcentaje muy considerable están satisfechos y muy satisfechos con dicha dimensión, este resultado se debe porque las solicitudes y/o requerimientos realizadas por el área usuaria son recibidas adecuadamente poniendo como prioridad la atención y realización del servicio, el trato con los usuarios son los adecuados para una mejor comunicación en recepcionar la idea de necesidad, se cumple con los requerimientos en el tiempo previsto y en general se cumple oportunamente con todos los requerimientos solicitados según el grado de necesidad.

3.2. Prueba de hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad, cuyo resultado se tiene en la siguiente tabla:

Tabla 12. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,192	25	,018	,928	25	,077
ACCESIBILIDAD	,174	25	,050	,889	25	,011
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,157	25	,113	,957	25	,362
ELEMENTOS TANGIBLES	,191	25	,020	,955	25	,332
RESPONSABILIDAD	,144	25	,195	,949	25	,235
CORTESÍA	,287	25	,000	,772	25	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,225	25	,002	,892	25	,013
ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS	,237	25	,001	,836	25	,001
CONFORT DE LAS OFICINAS	,168	25	,067	,942	25	,163
EXPECTATIVA	,200	25	,011	,883	25	,008
PARTICIPACIÓN	,227	25	,002	,920	25	,051
ASEGURAMIENTO	,220	25	,003	,898	25	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para nuestro caso se tiene en cuenta la Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk puesto que la muestra igual a 25 sujetos son menores a 50 y como el nivel de significancia de las dos variables calidad de servicio y satisfacción del usuario son mayores a 0.05 ($p > 0.05$), entonces los datos provienen de una distribución normal por lo tanto se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

Correlaciones

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,942**
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral) N	25	,000 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.942, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Correlaciones

		ACCESIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ACCESIBILIDAD	Correlación de Pearson	1	,854**
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral) N	25	,000 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.854, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Correlaciones

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	1	,847**
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral) N	25	,000 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.847, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Correlaciones

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ELEMENTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.884, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Correlaciones

		RESPONSABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,894**
	Sig. (bilateral)		,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.894, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

Correlaciones

		CORTESÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CORTESÍA	Correlación de Pearson	1	,814**
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.814, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La obtención de los resultados de los objetivos y de las hipótesis planteadas de acuerdo a la variable de investigación calidad de servicio y sus dimensiones: accesibilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, responsabilidad y cortesía y de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones: organización de los procesos, confort de las oficinas, expectativa, participación y aseguramiento

En referencia a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se obtuvo un valor $r = 0.942^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe relación significativa positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. Igual ocurre con las dimensiones de la calidad de servicio que se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en todos los casos y con coeficientes de correlación fuertes y muy fuertes. Al respecto encontramos una similitud con Armas (2012), quien en su tesis titulada: Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012; el autor llega a las conclusiones que: la calidad de servicio está sujeto a la relación que existe entre la gestión del servicio y las expectativas del cliente, es decir, entre el servicio esperado y el recibió. En promedio los usuarios califican de bueno su nivel de satisfacción en un 39% teniendo opiniones favorables referente a los componentes del servicio especialmente de la confiabilidad, el buen trato al público, la honestidad y los elementos de infraestructura y la tecnología siendo preferentemente el factor que genera satisfacción de los usuarios, el hecho que el personal es calificado y mantienen identidad con ellos, existiendo por lo tanto una relación estrecha y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Los resultados sobre la medición y ponderación de las variables no son coincidentes con los resultados de la presente investigación ya que los jurisdiccionales encuestados en su mayoría (más de la mitad) indican que la calidad de servicio del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo -2018, es buena y muy buena del mismo modo más de la mitad en un porcentaje considerable opinan estar satisfechos y muy satisfechos de la calidad de servicio

y de sus dimensiones. Pero si coincide con el hecho que existe una relación estrecha y significativa entre las variables estudiadas.

De igual manera Hermoza (2015). En su tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, concluye que existe correlación entre la calidad de servicio con el nivel de satisfacción del cliente mediante el análisis del coeficiente correlacional de Spearman coeficiente empleado porque sus datos no provienen de una distribución normal, así como las variables investigadas son categóricas y se encontró que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la satisfacción del cliente de la empresa cuyo $r=0.808$. Lo cual significa que al aumentar la calidad de servicio aumenta el nivel de satisfacción del cliente. Las conclusiones de esta investigación también son coincidentes con las conclusiones de nuestra investigación donde la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es significativa con un coeficiente de correlación muy alta y positiva.

En el resultado de la dimensión calidad de servicio menciona que casi la mitad de jurisdiccionales (48%) considera que el servicio prestado es buena y el 12% que es mala, comparando con la tesis del autor Requena y Serrano según los antecedentes, las áreas que brindan un servicio creen que están brindando un servicio según las perspectivas de los clientes, lo cual es similar con los resultado de la investigación ya que al momento de llevar a cabo un requerimiento por el cliente interno se trata que sea de una forma oportuna, de cumplir con las necesidades, expectativas con las coordinaciones con el cliente interno de acuerdo a los recursos de la institución, que es un límite para llevar a cabo el servicio, al igual que lo menciona el autor Deming (William 1993: 73) que un servicio debe satisfacer las necesidades con los componentes que se requiera como los recursos humanos, materiales, equipo, en cuanto al servicio prestado por el área de infraestructura.

Con respecto al resultado accesibilidad los jurisdiccionales opinan que el 36 % es buena y muy buena el 20% quiere decir que la accesibilidad en cuanto a canalizar la información del requerimiento que solicita el cliente interno al área de infraestructura es la adecuada pero puede llegar a ser mejor, comparando con el

modelo SERVQUAL la manera de llevar a cabo la recopilación de la información entre las dos partes (cliente interno y área técnica) se da por la buena comunicación que existe por los diferentes canales de pertinentes, no necesariamente según refiere el modelo con la cercanía física entre el usuario y el servidor.

Con respecto al resultado de la capacidad de respuesta del área de infraestructura los jurisdiccionales indican que el 44% es buena y el 8% es muy buena significa que un poco más de la mitad opina que la atención la atención con los requerimientos es apropiada, porque sus pedidos en el momento de la realización se facilita al usuario, similar al modelo SERVQUAL donde menciona la disposición a ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido, en este caso el área de infraestructura los realiza por medio del correo institucional para el servicio se llegue a realizarse el mismo día o y con la rapidez requerida según la necesidad, pero también se da por medio de informes el cual conlleva a mayor tiempo en la realización del pedido, por eso se observa que el 20% opina que es regular y muy mal

Con respecto al resultado a los elementos tangibles los jurisdiccionales mencionan que un 40% es buena y muy buena un 20%, significa que más de la mitad está conforme con los ambientes y la infraestructura en donde les toca laborar sin embargo hay opiniones que el 24% es regular y el 8% es muy malo, lo cual casi la cuarta parte no están conformes con dichos espacios debido a que a más carga laboral va incrementando más personal, lo cual conlleva a adaptarse según los ambientes existentes o a alquilar inmuebles donde no cuenten con la tipología de oficinas, a parte de la limitación de recursos financieros, todo lo contrario con el modelo SERVQUAL donde menciona que toda organización debe contar con los aspectos de las instalaciones físicas, personal, materiales y equipos que debe poseer tecnología de última generación ya que el futuro permite competir y estar dentro del mundo globalizado y en la era del conocimiento, sin embargo comparando con Oliver (2009) para una buena satisfacción es preciso de contar con los elementos tangibles pero en este caso menciona como una buena vestimenta, imagen personal y limpieza de todos los espacios.

Con respecto al resultado de responsabilidad los jurisdiccionales indicaron que el 44% es buena, el 24% regular, donde casi la mitad está de acuerdo con la responsabilidad que se lleva a cabo, donde se cuida y conserva las instalaciones, comparando con modelo SERVQUAL con los ítems, los conocimientos, el área técnica sabe las funciones sobre su competencia y la ejecución de los servicios, la seguridad el área técnica trata de prevenir los accidentes y riesgos físicos, la confianza (inspirar credibilidad), el área técnica trata de tener una buena comunicación y atención (cortesía, profesionalidad).

Con respecto a la cortesía los jurisdiccionales indicaron que el 64% es buena y el 20% es muy buena, donde casi la mayoría está de acuerdo con el trato que recibe del área de infraestructura al momento del recojo de información sobre las necesidades que solicitan, en comparación con Armas (2012) quien indica en su tesis respecto a la asimilación entre el servicio recibido y esperado, donde la satisfacción se genera por confiabilidad, el buen trato al público, la honestidad y los elementos de infraestructura y la tecnología, donde el área de infraestructura tiene resultados favorables en el trato (cordial, amable, preocupación de interés y consideración con las situaciones de incomodidad del cliente interno)

En conclusión comparando el resultado con las dos dimensiones la calidad de servicio con el 48% de los jurisdiccionales que considera que es buena a comparación del resultado respecto a la dimensión satisfacción del usuario que es más de la mitad con un 60% de opiniones de los jurisdiccionales lo cual significa que los resultados del servicio que presta el área de infraestructura no son tan malas pero que si llegan a satisfacer al cliente interno en cuanto a sus expectativas, las organizaciones de los procesos, confort de las oficinas llegando a satisfacer la necesidad del usuario, en comparación con el autor Hermoza (2015) que menciona que a mayor calidad de servicio aumenta la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

- La presente investigación concluye que la calidad de servicio está relacionado con la satisfacción del usuario, es decir que el servicio que brinda el área de infraestructura en cuanto a la cortesía es aceptable por el cliente interno (servidores jurisdiccionales) ya que se tiene opiniones favorables según los resultados mencionados, el buen trato, el respeto y la empatía siendo el factor que genera más satisfacción del cliente interno, ya que mantiene identidad con ellos, por lo tanto existe una relación estrecha y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.942, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01) por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.854, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.847, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.884, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.894, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.814, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- Teniendo en consideración que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la aplicación de instrumentos de investigación mediante encuestas, proporciona datos relevantes e importantes para identificar en que dimensiones concretamente son los que requieren poner mayor atención, por ello aplicar de manera permanente instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios, facilita la identificación de los requerimientos que el cliente interno (jurisdiccionales y administrativos pertenecientes al Poder Judicial) y elaborar planes de trabajo enfocados en los puntos más débiles de la gestión y la forma de trabajar del área de infraestructura.
- Realizar seguimiento a los múltiples requerimientos realizados por el personal jurisdiccional y/o administrativo (cliente interno) a través de cuadros estadísticos y sus respectivas interpretaciones para evaluar durante periodos de tiempos determinados, si efectivamente atender a sus solicitudes mediante una buena organización de procesos y cumpliendo sus expectativas causa mejoras en el desempeño laboral, por consiguiente las mejoras del servicio de administración de justicia de la entidad.
- Para mejorar el servicio que requiere el cliente interno de una manera oportuna y rápida, se recomienda a las oficinas que están ligadas al área de infraestructura en mejorar la calidad de los procesos porque es un factor esencial para llevar a cabo el servicio pues las coordinaciones que se realizan permite una óptima capacidad de respuesta y la ejecución en resolver los requerimientos solicitados. Así mismo permite alentar el trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua.
- La expectativa del cliente interno está ligada en la capacidad que posee el área de infraestructura de cumplir con los requerimientos solicitados no solo en la etapa de propuesta de solución sino en la ejecución del servicio y las propuestas técnicas libres de error, por lo tanto el Poder Judicial mediante sus funcionarios deben cumplir la función de gestionar recursos tanto humanos y recursos materiales para que las propuestas de solución se concreten ,

llamando a la realización de alianzas estratégicas mediante convenios y/o acuerdos , con otras entidades que posean la capacidad de brindar apoyo.

- Se recomienda a los directivos y funcionarios del Poder Judicial de Huánuco, iniciar la elaboración de proyectos para la construcción de locales de los distritos judiciales de su competencia con la finalidad de atender a toda la población en condiciones de confort, comodidad y seguridad, ya que los módulos que fueron construidos anteriormente no consideraron la proyección geométrica del crecimiento poblacional.
- Se recomienda mejorar la calidad de servicio del área de infraestructura porque si bien es cierto un porcentaje mayoritario afirma que dicha calidad es buena y muy buena existe aún un porcentaje que afirma que es mala y muy mala, indicador que se debe tomar en cuenta para una mejora sostenida y continua para ello es necesario contar con los recursos financieros y materiales necesarios y sobre todo la actitud de cambio enmarcado en el servicio a los demás.
- Se recomienda capacitar consecutivamente al personal del area de infraestructura para prestar un mejor servicio de calidad en cuanto a conocimientos y aplicación de las normas y sus respectivos reglamentos y nuevas tecnologías.
- Se recomienda capacitar al personal que brindara el servicio (area de infraestructura) no solo en temas técnicos y de conocimiento, sino en la capacidad de interactuar con el cliente interno, practicando la amabilidad, cortesía, buen trato, cultura de servicio y empatía con la finalidad de visualizar diversos ángulos de una necesidad y/o requerimiento dando una solución que pueda sobrepasar sus expectativas, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda el área técnica, por lo cual también estarán estrechamente encaminado a mejorar las expectativas de los clientes internos y así conseguir una aceptación cuando es aplicado el servicio que brinda el área de infraestructura.
- Se recomienda poner mayor énfasis en las necesidades de las sub sedes que se ubican en provincia realizando visitar periódicas en compañía con otras áreas administrativas del Poder Judicial que sirven como apoyo en la recolección de datos, identificación de la problemática y en el proceso de

gestionar la solución ,ya que el modulo básico de Ambo se encuentra a 45 minutos de la sede administrativa donde se encuentra el área de infraestructura, por ello existe un porcentaje que no está satisfecho con la calidad de servicio que brinda el área, siendo el principal factor la lejanía del inmueble para atender de forma oportuna, la distancia afecta a la accesibilidad de identificar las necesidades en cuanto a los espacios e instalaciones de los ambientes disminuyendo en la capacidad de controlar los elementos tangibles de los inmuebles.

- Se recomienda implementar planes de acción como método de fortalecimiento para el mejoramiento de la institución, ya que en cierta etapa del proceso de generar una buena y muy buena calidad de servicio, el área de infraestructura se convierte en el cliente interno al solicitar a otras áreas apoyo como logística, tesorería, contabilidad y/o proveedores externos, por lo tanto en el marco de generar un resultado satisfactorio del servicio no se debe olvidar que la institución está conformada por una serie de organismos dependientes uno de otro para cumplir con sus metas, siendo el objetivo general una buena calidad de administración de justicia.
- Se recomienda investigar más sobre la calidad de servicio de todas las áreas y la satisfacción del usuario internos y externos con la finalidad de tener un estudio integral que permita mejorar sustancialmente el cumplimiento de las funciones laborales y los objetivos institucionales dentro de las instituciones públicas y privadas.
- Para convertir la insatisfacción del cliente interno (servidores judiciales), se recomienda reconocer las deficiencias antes de llevar a cabo la organización de los procesos, mientras el servicio se encuentre en proceso se mantenga informado al cliente interno

VII. PROPUESTA

1. Título: Plan de identificación y propuesta de solución para mejorar las condiciones de confort en las oficinas del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

2. Datos informativos:

Institución beneficiaria: Poder Judicial, Ambo

Dirección: Esq. Jr. Constitución y Cerro de Pasco S/N

Responsables: Kohama Aréstegui, Carolina Hanae
Palacios Trujillo, Cinthya Vanessa

3. Fundamentación:

La presente investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial, Ambo, Huánuco, 2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados reportan que existe relación significativa positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018, ya que en la prueba de hipótesis se obtuvo un valor $r = 0.942$, con un $p < 0.01$; igual ocurre con las dimensiones de la calidad de servicio que se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en todos los casos y con coeficientes de correlación fuertes y muy fuertes.

Se ha puesto atención a los resultados, producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos (encuestas), identificando que una cuarta parte la población estudiada califica con “muy insatisfecho e insatisfecho” en referencia a la variable “satisfacción del usuario” con la dimensión “Confort de las oficinas”, por lo tanto estamos frente a una problemática la cual se debe solucionar.

Esta variable está ligada a la “Calidad de servicio” con la dimensión “capacidad de respuesta” proponiendo las soluciones acordes a las

necesidades actuales y con técnicas libres de error en el momento de la implementación.

Si bien es cierto la mayoría de los indicadores responden que es “buena y muy buena la calidad de servicio”, existe un porcentaje que opina lo contrario, siendo este último, el punto de partida para optimizar el trabajo que realiza el área de infraestructura.

El área de infraestructura identificará si algunos requerimientos que realiza el cliente interno son de carácter funcional o de carácter estético dependiendo mucho de la percepción de éste, evitando así pérdida de tiempo elaborando propuestas de solución que no son sustentables ni factibles dentro del gasto público descartando requerimientos innecesarios, ya que dicho personal está en constante rotación de puestos o cambios por término de contrato, incurriendo que las necesidades cambien constantemente, resumiéndose en que el nuevo cliente no se encontrara satisfecho con los elementos tangibles y/o de confort de los ambientes.

La satisfacción del usuario está ligada a criterios no solo de tipo objetivo sino de tipo subjetivo (percepción del color de las oficinas, diseño de los mobiliarios, el contexto que rodea la edificación, objetos decorativos como plantas ornamentales, cuadros, imágenes, esculturas, entre otros).

Así mismo la capacidad de respuesta mediante propuestas de solución en una institución pública deberá ser lo más uniforme posible para los clientes internos, ciñéndose estrictamente a las directivas de diseño arquitectónico del Poder Judicial en cuanto a propuestas técnicas y respeto a la atención oportuna se debe evitar que exista supuestas preferencias ya sea por el puesto que ocupa en el centro laboral, afinidad y/o inclinaciones a ciertas oficinas, generando percepciones erróneas entre los clientes internos

4. Objetivos:

- Proponer un plan de identificación del tipo de requerimiento que realizara el cliente interno

- Mejorar la capacidad de respuesta del área de infraestructura respecto al confort en las oficinas del Poder Judicial, Ambo. Huánuco.
- Propiciar el buen desempeño laboral del usuario interno mediante la comodidad, seguridad, ventilación, iluminación y mantenimiento de las oficinas

5. Metas:

Establecer un plazo máximo de atención para que éste sea rápida y oportuna no mayor a 10 días hábiles.

Proponer una solución para mejorar las condiciones de confort a través de la identificación de la problemática en las oficinas del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

6. Actividades:

Capacitación al personal que ofrece el servicio (Área de Infraestructura)

Instrumentos de recolección de datos (formatos donde se pueda identificar si el requerimiento del cliente interno es de carácter funcional o solo de carácter estético) para mejorar el confort de las oficinas.

Trabajar e interpretar dicho formato y proponer de manera oportuna la propuesta de solución libre de error acorde a las necesidades actuales si se llega a identificar que el requerimiento es de carácter funcional (Iluminación, ventilación, áreas de trabajo son cómodas, higiénicas , seguras)

Realizar trabajos de mantenimiento, remodelación, acondicionamiento, implementación de mobiliario, reubicación de los ambientes, construcción de una nueva infraestructura para mejorar las condiciones de confort.

7. Cronograma

Por cada requerimiento que realice el cliente interno éste se deberá atender en un plazo máximo de 10 días hábiles (no debe excederse en la oportuna atención)

- Día 01: Recolección de datos
- Dia 02: Evaluación de los datos recolectados verificando la factibilidad de la ejecución del servicio.
- Dia 03 al Dia 09: Elaboración de propuestas técnicas y validación por el cliente interno
- Dia 10: Presentación de la propuesta técnica según las necesidades del cliente interno.

8. Presupuesto

Bienes	S/
- Material de impresión	30.00
- Material de escritorio	20.00
- Otros	50.00
Total parcial	100.00
Servicios	
- Elaboración de la propuesta técnica	100.00
- Tipiado	50.00
- Fotocopias	10.00
- Impresiones de formatos	20.00
- Otros	50.00
Total parcial	230.00
TOTAL GENERAL	330.00

9. Evaluación

La evaluación será permanente durante el proceso de ejecución del plan en relación a las actividades propuestas. La evaluación se realizará mediante una ficha de cotejo a los siguientes aspectos con sus respectivos indicadores:

Planificación:

- Orden lógico del proceso
- Coordinación de actividades

Ejecución:

- Cumplimiento del cronograma
- Control de los humanos
- Control de los recursos financieros

Resultados:

- Cumplimiento de los objetivos
- Cumplimiento de las metas

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Fidias (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Armas (2012). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Asca Mautino, Mariela Dency (2011). *Relación de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial De Ambo-periodo 2011* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Chang, Richard Y.; Keith Nelly, P; Gardini, Carlos (1996). *Satisfacer primero a los clientes internos: guía práctica para una mayor satisfacción de los clientes externos e internos*. Barcelona: Granica,
- Corripio, Fernando (1979). *Diccionario etimológico general de la lengua castellana*. Barcelona: Bruguera.
- Deming W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis* Editorial Cambridge University Press, 1989 p. 1-15.
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESI
- Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Esteban, A. y Figueroa, A. (2016). *La cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco período 2013, 2016* (tesis de maestría inédita). Universidad Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú.
- Fuentes, S. (2012), en su tesis *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos*

del órgano judicial en la ciudad de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hermoza, L. (2015). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la Empresa Gechisa de Sullana* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú.

Hernandez J., Chumaceiro A. y Atencio E. (2009). “*Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*”, Revista Venezolana de Gerencia V.14 N° 47, Maracaibo, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Ishikawa, Kaoru. (1986). “*¿Qué es control total de la calidad?*”. Colombia: Norma.

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Días de Santos

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México, D.F.: Pearson Educación.

Kotler, P.& Keller, K.(2006). *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.

Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 460-469.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2002). *Un modelo conceptual de servicio y su implicación para futuras investigaciones*; Revista de Marketing.64(1),12-40.

Requena M. y Serrano G. (2007) en su tesis titulada “*Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento*”, de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Silva R (2014), en su tesis: “*Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la universidad peruana unión de la ciudad de Lima, Perú, 2013*”, Universidad Peruana Unión, Perú.

- Varo, J. (2005). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Díaz Santos S.A.
- Veliz Rojas, María Isabel Villanueva Aparco, Ruth (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)* (tesis de maestría inédita). Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

ANEXOS

ANEXO Nº 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DEL PODER JUDICIAL DE AMBO, HUÁNUCO, 2018.

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado jurisdiccional, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración. La valoración de cada ítem es la siguiente:

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	ACCESIBILIDAD					
1	Se Identifica las necesidades en cuanto a los espacios de los ambientes					
2	Se Identifica las necesidades en cuanto a las instalaciones de los ambientes					
3	Comprende la información emitida por el cliente interno					
4	Dispone de tiempo para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	La atención es oportuna en los requerimientos					
6	Facilita para la realización de los trámites de requerimientos					
7	Propone las soluciones acordes a las necesidades actuales					
8	Propone técnicas libres de error en el momento de la implementación					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
9	El área de los ambientes comunes donde laboran los clientes internos es adecuada					
10	El área de los ambientes exclusivos donde laboran los clientes internos es adecuada					
11	Es adecuada la iluminación natural en todos las oficinas y demás espacios dela infraestructura					
12	Es adecuada la ventilación cruzada en las oficinas y demás ambientes					
	RESPONSABILIDAD					
13	Se conserva, cuida y mantiene las instalaciones					
14	Se previene los riesgos físicos y posibilidad de accidentes.					
15	Conocen el proceso de ejecución de los servicios					
16	Ejecuta el ejercicio de sus funciones respecto a su competencia					
	CORTESÍA					
17	Su trato es cordial					
18	Es amable en el proceso de interacción con el cliente interno					
19	Se preocupa por los intereses de los clientes internos					
20	Tiene consideración por la situación de incomodidad en que se encuentra el cliente interno					
	SUB TOTAL					
	TOTAL					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DEL PODER JUDICIAL DE AMBO, HUÁNUCO, 2018

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II.-INSTRUCCIONES

Estimado jurisdiccional, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración. La valoración de cada ítem es la siguiente:

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS					
1	El servicio es correspondido por el área técnica					
2	Es fácil para presentar reclamos y/o quejas					
3	Existe fluidez adecuado en los procesos					
4	El servicio en general es ágil en sus procedimientos					
	CONFORT DE LAS OFICINAS					
5	Las áreas de trabajo son higiénicas y estéticas					
6	Existe comodidad en las oficinas					
7	Existe ventilación e iluminación adecuada en las oficinas					
8	Las áreas de trabajo son seguras					
	EXPECTATIVA					
9	Los procesos del servicio solicitado se desarrollan de manera rápida					
10	El personal de trabajo reconoce con rapidez las necesidades que presentan los usuarios.					
11	El servicio se cumple según los plazos establecidos					
12	El servicio se cumple según sus expectativas					
	PARTICIPACIÓN					
13	El área técnica se identifica con las necesidades del área usuaria					
14	Se da la importancia adecuada a la petición del servicio					
15	Apoyo en priorizar los requerimientos de acuerdo a la disponibilidad del área					
16	Apoyo en orientación de requerimientos por el usuario					
	ASEGURAMIENTO					
17	Las solicitudes por el área usuaria son recibidas adecuadamente					
18	El trato con los usuarios son los adecuados					
19	Se cumple con los requerimientos en el tiempo previsto					
20	Se cumple con todos los requerimientos solicitados					
	SUB TOTAL					
	TOTAL					

ANEXO Nº 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente de desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			SI	NO				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
CALIDAD DE SERVICIO	Accesibilidad	Identificación de necesidades	Se identifica las necesidades en cuanto a los espacios de los ambientes							X		X						
			Se identifica las necesidades en cuanto a las instalaciones de los ambientes								X		X					
		Comunicación	Comprende la información emitida por el cliente interno								X		X					
			Dispone de tiempo para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio								X		X					
	Capacidad de respuesta	Atención	La atención es oportuna en los requerimientos							X		X						
			Facilita para la realización de los trámites de requerimientos								X		X					
		Propuesta de soluciones	Propone las soluciones acordes a las necesidades actuales								X		X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Justiniano Tucto, Ageleo* DNI *22700413*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *Junio* del 2018

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



Dr. Ageleo Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
SATISFACCION DEL USUARIO	Organización de los procesos	Calidad funcional	El servicio es correspondido por el área técnica						X		X		X		X		
			Es fácil para presentar reclamos y/o quejas						X		X		X		X		
		Calidad organizacional	Existe fluidez adecuado en los procesos						X		X		X		X		
			El servicio en general es ágil en sus procedimientos						X		X		X		X		
	Confort de las oficinas	Condiciones de trabajo	Las áreas de trabajo son cómodas, higiénicas , estéticas						X		X		X		X		
			Existe comodidad en las oficinas						X		X		X		X		
		Condiciones ambientales	Existe ventilación e iluminación adecuada en las oficinas						X		X		X		X		
			Las áreas de trabajo son seguras						X		X		X		X		
	Expectativa	Atención en el proceso de	Los procesos del servicio solicitado se desarrollan de manera rápida						X		X		X		X		

		servicio	El personal de trabajo reconoce con rapidez las necesidades que presentan los usuarios.							X		X		X			
		Promesas	El servicio se cumple según los plazos establecidos							X		>		X		X	
			El servicio se cumple según sus expectativas							X		X		X			
Participación	Servicio	El área técnica se identifica con las necesidades del área usuaria								X		X		X			
		Se da la importancia adecuada a la petición del servicio								X		X		X			
	Colaboración	Apoyo en priorizar los requerimientos de acuerdo a la disponibilidad del área									X		X		X		
		Apoyo en orientación de requerimientos por el usuario									X		X		X		
Aseguramiento	Trato	Las solicitudes por el área usuaria son recibidas adecuadamente								X		X		X			
		El trato con los usuarios son los adecuados								X		X		X			
	Cumplimiento	Se cumple con los requerimientos en el tiempo previsto									X		X		X		
		Se cumple con todos los requerimientos solicitados									X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador..... *Justiniano Tucto Ageleo*DNI *22700413*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *Junio* del 2018

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


Dr. Ageleo Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Accesibilidad	Identificación de necesidades	Se identifica las necesidades en cuanto a los espacios de los ambientes						X		X		X		X			
			Se identifica las necesidades en cuanto a las instalaciones de los ambientes						X		X		X		X			
		Comunicación	Comprende la información emitida por el cliente interno						X		X		X		X			
			Dispone de tiempo para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio						X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Atención	La atención es oportuna en los requerimientos						X		X		X		X			
			Facilita para la realización de los trámites de requerimientos						X		X		X		X			
		Propuesta de soluciones	Propone las soluciones acordes a las necesidades actuales						X		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: BALTAZAR SULCA FRANK DNI 09.56.5042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, 23 de Junio del 2018

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


Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Organización de los procesos	Calidad funcional	El servicio es correspondido por el área técnica						X		X		X				
			Es fácil para presentar reclamos y/o quejas						X		X		X		X		
		Calidad organizacional	Existe fluidez adecuado en los procesos						X		X		X		X		
			El servicio en general es ágil en sus procedimientos						X		X		X		X		
	Confort de las oficinas	Condiciones de trabajo	Las áreas de trabajo son cómodas, higiénicas , estéticas						X		X		X		X		
			Existe comodidad en las oficinas						X		X		X		X		
		Condiciones ambientales	Existe ventilación e iluminación adecuada en las oficinas						X		X		X		X		
			Las áreas de trabajo son seguras						X		X		X		X		
	Expectativa	Atención en el proceso de	Los procesos del servicio solicitado se desarrollan de manera rápida						X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...NAY SUFICIENCIA.....

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

Apellidos y nombres del juez validador:BALTAZAR SULCA FRANK DNI 89.565072.....

Especialidad del validador:DOCENTE DE INVESTIGACIÓN.....

Huánuco, 23 de Junio del 2018

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


Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

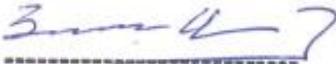
TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Organización de los procesos	Calidad funcional	El servicio es correspondido por el área técnica							X		X		X				
			Es fácil para presentar reclamos y/o quejas							X		X		X		X		
		Calidad organizacional	Existe fluidez adecuado en los procesos								X		X		X			
			El servicio en general es ágil en sus procedimientos								X		X		X			
	Confort de las oficinas	Condiciones de trabajo	Las áreas de trabajo son cómodas, higiénicas , estéticas								X		X		X			
			Existe comodidad en las oficinas								X		X		X			
		Condiciones ambientales	Existe ventilación e iluminación adecuada en las oficinas								X		X		X			
			Las áreas de trabajo son seguras								X		X		X			
	Expectativa	Atención en el proceso de	Los procesos del servicio solicitado se desarrollan de manera rápida								X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER.....DNI 22405515
Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

Huánuco, 13 de julio del 2018

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


Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Accesibilidad	Identificación de necesidades	Se identifica las necesidades en cuanto a los espacios de los ambientes						X		X		X		X			
			Se identifica las necesidades en cuanto a las instalaciones de los ambientes						X		X		X		X			
		Comunicación	Comprende la información emitida por el cliente interno						X		X		X		X			
			Dispone de tiempo para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio						X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Atención	La atención es oportuna en los requerimientos						X		X		X		X			
			Facilita para la realización de los trámites de requerimientos						X		X		X		X			
		Propuesta de soluciones	Propone las soluciones acordes a las necesidades actuales						X		X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 22405515

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

Huánuco 13 de julio del 2018

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



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

Anexo N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS																																												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?</p> <p>Problemas específicos PE1 ¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018? PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018? PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 HE2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. HE3. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. HE4. Existe relación significativa entre el diseño estructural y la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. OE2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. OE3. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 OE4. Determinar la</p>	<p>V1: Calidad de servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>Ítems</th> <th>MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Accesibilidad</td> <td rowspan="2">Identificación de necesidades</td> <td>1</td> <td rowspan="12">Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni de desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5</td> </tr> <tr> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicación</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Capacidad de respuesta</td> <td rowspan="2">Atención</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Propuesta de soluciones</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Elementos tangibles</td> <td rowspan="2">Diseño estructural</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Iluminación y ventilación</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Responsabilidad</td> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>14</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Profesionalidad</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Cortesía</td> <td rowspan="2">Respeto</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN	Accesibilidad	Identificación de necesidades	1	Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni de desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	2	Comunicación	3	4	Capacidad de respuesta	Atención	5	6	Propuesta de soluciones	7	8	Elementos tangibles	Diseño estructural	9	10	Iluminación y ventilación	11	12	Responsabilidad	Seguridad	13	14	Profesionalidad	15	16	Cortesía	Respeto	17	18	Empatía	19	20	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva correlacional DISEÑO DE ESTUDIO No Experimental. Correlacional-</p> <p>MÉTODO Método teórico: Inductivo – deductivo. Método empírico Observación. Enfoque cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jurisdiccionales</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> <p>Módulo básico de Justicia de Ambo</p> <p>MUESTRA 25 jurisdiccionales del</p>	Jurisdiccionales	Cantidad	Total	25	<p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Cuantitativo Estadística descriptiva Estadística inferencial de Pearson</p>
DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN																																														
Accesibilidad	Identificación de necesidades	1	Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni de desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5																																														
		2																																															
	Comunicación	3																																															
		4																																															
Capacidad de respuesta	Atención	5																																															
		6																																															
	Propuesta de soluciones	7																																															
		8																																															
Elementos tangibles	Diseño estructural	9																																															
		10																																															
	Iluminación y ventilación	11																																															
		12																																															
Responsabilidad	Seguridad	13																																															
		14																																															
	Profesionalidad	15																																															
		16																																															
Cortesía	Respeto	17																																															
		18																																															
	Empatía	19																																															
		20																																															
Jurisdiccionales	Cantidad																																																
Total	25																																																

<p>Huánuco, 2018? PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño estructural y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018? PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018?</p>	<p>satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. HE5. Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018</p>	<p>relación que existe entre el diseño estructural y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018. OE5. Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018.</p>	<p style="text-align: center;">V2: Satisfacción del usuario</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 40%;">MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Organización de los procesos</td> <td rowspan="2">Calidad funcional</td> <td>1</td> <td rowspan="10">Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5</td> </tr> <tr> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad organizacional</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Confort de las oficinas</td> <td rowspan="2">Condiciones de trabajo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Condiciones ambientales</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Expectativa</td> <td rowspan="2">Atención en el proceso de servicio</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Promesas</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Participación</td> <td rowspan="2">Servicio</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Colaboración</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Aseguramiento</td> <td rowspan="2">Trato</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>17</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Cumplimiento</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>20</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN	Organización de los procesos	Calidad funcional	1	Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	2	Calidad organizacional	3	4	Confort de las oficinas	Condiciones de trabajo	5	6	Condiciones ambientales	7	Expectativa	Atención en el proceso de servicio	8	9	Promesas	10	11	Participación	Servicio	12	13	Colaboración	14	15	Aseguramiento	Trato	16	17	Cumplimiento	18	19			20		<p>Módulo básico de Justicia de Ambo</p> <p>MUESTREO No Probabilístico Por conveniencia</p>	
DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN																																													
Organización de los procesos	Calidad funcional	1	Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5																																													
		2																																														
	Calidad organizacional	3																																														
		4																																														
Confort de las oficinas	Condiciones de trabajo	5																																														
		6																																														
	Condiciones ambientales	7																																														
Expectativa	Atención en el proceso de servicio	8																																														
		9																																														
	Promesas	10																																														
		11																																														
Participación	Servicio	12																																														
		13																																														
	Colaboración	14																																														
		15																																														
Aseguramiento	Trato	16																																														
		17																																														
	Cumplimiento	18																																														
		19																																														
		20																																														

ANEXO Nº 04: CONSTANCIA



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO
MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DE AMBO

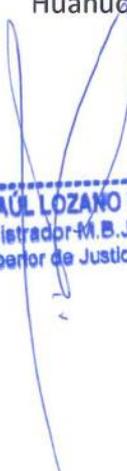
“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

HACE CONSTAR:

Que Carolina Hanae Kohama Arestegui y Cinthya Vanessa Palacios Trujillo, estudiantes del programa de Maestría, con mención de Magister en Gestión Pública de la UCV, en la Sub Sede de Ambo, ha aplicado los instrumentos de recojo de información consistente en un cuestionario para conocer la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario, para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÀREA DE INFRAESTRUCTURA DEL PODER JUDICIAL DE AMBO, HUÁNUCO, 2018”**.

Se le expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 26 de Junio del 2018


VICTOR RAÚL LOZANO IDELFONSO
Administrador-M.B.J - Ambo
Corte Superior de Justicia Huánuco

ANEXO Nº 05: BASE DE DATOS

Sujetos	VARIABLE 1 "CALIDAD DE SERVICIO"																															
	ACCESIBILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						ELEMENTOS TANGIBLES						RESPONSABILIDAD						CORTESÍA						VARIABLE	
	1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	SUMA	NIVEL	9	10	11	12	SUMA	NIVEL	13	14	15	16	SUMA	NIVEL	17	18	19	20	SUMA	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	2	2	4	3	11		4	4	5	3	16		3	3	5	5	16		4	4	3	5	16		5	5	5	5	20		79	
2	2	2	3	3	10		2	2	3	3	10		3	3	1	1	8		3	3	3	3	12		3	3	2	2	10		50	
3	3	3	4	3	13		1	2	3	3	9		3	3	2	4	12		2	3	3	3	11		4	3	4	4	15		60	
4	4	4	3	4	15		4	3	3	4	14		3	4	3	3	13		3	2	3	3	11		3	4	4	4	15		68	
5	2	2	2	2	8		2	4	3	3	12		2	2	2	4	10		4	3	3	3	13		4	4	4	4	16		59	
6	2	2	2	2	8		2	2	2	2	8		4	1	4	4	13		2	2	2	2	8		4	4	4	4	16		53	
7	4	4	4	3	15		3	4	4	3	14		4	4	4	3	15		4	4	3	4	15		4	4	4	4	16		75	
8	4	4	4	4	16		2	4	3	2	11		2	3	4	5	14		4	3	2	3	12		5	2	2	5	14		67	
9	3	3	4	4	14		3	4	4	4	15		3	4	4	4	15		3	3	4	4	14		4	4	4	4	16		74	
10	4	4	4	4	16		5	4	4	5	18		2	2	4	5	13		4	4	4	4	16		5	5	4	4	18		81	
11	2	3	3	3	11		3	3	2	3	11		2	2	3	3	10		3	3	3	3	12		4	4	3	3	14		58	
12	4	4	5	4	17		4	3	4	4	15		3	3	4	3	13		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		77	
13	4	4	4	5	17		4	5	5	5	19		5	5	5	5	20		5	5	5	5	20		5	5	5	5	20		96	
14	3	4	5	5	17		4	4	4	2	14		3	4	4	3	14		5	5	5	5	20		5	5	5	3	18		83	
15	5	4	5	4	18		4	3	3	3	13		3	4	2	5	14		5	2	3	4	14		5	4	3	3	15		74	
16	4	4	4	4	16		4	4	4	3	15		3	3	4	4	14		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		77	
17	4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		80	
18	4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		80	
19	5	5	4	4	18		4	4	4	4	16		4	4	4	5	17		5	4	4	4	17		5	4	4	4	17		85	
20	1	1	1	1	4		2	2	2	2	8		2	2	2	2	8		2	2	3	3	10		4	4	4	4	16		46	
21	2	2	2	2	8		2	3	2	2	9		2	2	2	2	8		2	2	2	2	8		1	1	1	1	4		37	
22	3	4	3	4	14		1	2	4	4	11		3	3	1	2	9		4	4	3	4	15		4	4	3	3	14		63	
23	3	3	3	3	12		4	4	4	4	16		4	4	3	4	15		3	4	4	4	15		4	4	4	4	16		74	
24	1	1	1	1	4		1	2	2	2	7		1	1	2	2	6		2	1	1	2	6		2	2	1	1	6		29	
25	1	1	1	2	5		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		21	

Sujetos	VARIABLE 2 "SATISFACCIÓN DEL USUARIO"																															
	ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS						CONFORT DE LAS OFICINAS						EXPECTATIVA						PARTICIPACIÓN						ASEGURAMIENTO						VARIABLE	
	1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	SUMA	NIVEL	9	10	11	12	SUMA	NIVEL	13	14	15	16	SUMA	NIVEL	17	18	19	20	SUMA	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	4	4	3	4	15		4	2	4	4	14		4	3	4	3	14		3	3	4	4	14		4	3	3	4	14		71	
2	3	4	4	3	14		2	2	1	3	8		3	2	2	2	9		3	3	2	3	11		3	4	3	3	13		55	
3	4	4	5	4	17		3	4	4	4	15		3	3	4	4	14		4	3	3	4	14		3	4	4	4	15		75	
4	3	3	4	3	13		2	2	3	3	10		4	4	4	4	16		4	4	3	4	15		4	4	4	3	15		69	
5	3	4	4	4	15		4	2	4	4	14		3	4	2	2	11		3	3	3	4	13		4	4	3	3	14		67	
6	2	2	2	4	10		2	2	4	4	12		2	4	4	4	14		2	4	2	2	10		4	4	2	2	12		58	
7	4	5	5	4	18		3	3	3	3	12		1	4	4	4	13		3	3	4	4	14		4	4	3	3	14		71	
8	4	4	4	4	16		2	4	3	3	12		4	4	4	4	16		4	3	3	4	14		3	4	4	3	14		72	
9	3	5	2	4	14		3	2	4	3	12		4	4	4	4	16		3	3	4	4	14		4	4	3	3	14		70	
10	4	4	4	4	16		3	3	4	4	14		3	4	3	3	13		4	4	4	4	16		4	4	3	3	14		73	
11	2	2	3	2	9		2	2	3	3	10		2	3	3	3	11		2	3	3	3	11		3	3	3	3	12		53	
12	4	4	4	4	16		3	3	3	3	12		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		76	
13	5	4	4	4	17		5	5	5	5	20		4	4	5	4	17		5	4	5	5	19		5	5	5	5	20		93	
14	5	4	4	4	17		4	4	4	4	16		4	4	5	4	17		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		82	
15	4	3	1	3	11		3	3	4	1	11		4	3	3	3	13		3	3	3	2	11		4	4	3	3	14		60	
16	4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		80	
17	4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		80	
18	4	4	4	4	16		3	3	3	3	12		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		76	
19	4	4	4	5	17		4	4	2	4	14		4	4	4	4	16		4	5	4	5	18		4	5	4	4	17		82	
20	2	2	2	2	8		1	1	1	2	5		2	2	2	2	8		2	2	2	2	8		2	2	2	2	8		37	
21	2	2	3	3	10		1	2	1	1	5		3	2	2	2	9		2	2	2	3	9		2	2	2	2	8		41	
22	4	4	3	4	15		4	4	4	4	16		1	3	4	4	12		4	3	4	4	15		4	4	1	2	11		69	
23	4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		2	2	4	4	12		4	2	3	5	14		3	3	3	4	13		71	
24	1	1	1	1	4		1	2	2	2	7		1	1	2	2	6		2	1	1	2	6		2	2	1	1	6		29	
25	1	1	1	2	5		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		1	1	1	1	4		21	

ANEXO Nº 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Encuesta realizada a los jurisdiccionales en el Módulo de Ambo

