



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018”.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ketty del Pilar Herrera Rodríguez

ASESOR:

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Herrera Rodríguez Ketty Del Pilar**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

“Servicio de Atención y Satisfacción del Usuario en Materia de Familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín – Moyobamba 2018”

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

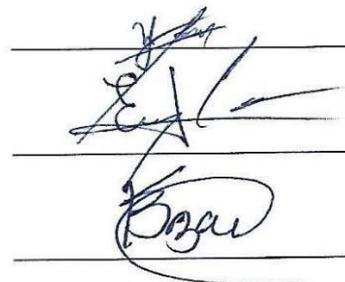
APROBAR POR UNANIMIDAD (17)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mg. Keller Sánchez Dávila -**Presidente**

MBA. Enrique Rengifo López - **Secretario/a**

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas -**Vocal**



Tarapoto 11 de agosto 2018

Dedicatoria

A mi Padre Celestial, que me da la fortaleza de seguir día a día el hermoso camino de la sabiduría con misericordia y amor hacia el servicio a mi comunidad.

Ketty del Pilar

Agradecimiento

Al Dios de la Vida, por brindarme la esperanza de cumplir esta meta. A mi amado esposo, por todo el apoyo, aliento y amor para seguir en estos momentos. A mis hijos, que son el motor de mi vida y el mejor regalo que Dios me ha dado. A mi familia sanguínea y espiritual de Parejas para Cristo, por contribuir en esta meta cumplida y a mis pequeñas amigas Camila y Alison, quienes con sus oraciones me llenaron de protección y amor.

LA AUTORA

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ketty del Pilar Herrera Rodriguez, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10204425, con la tesis titulada: "Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018"

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de julio del 2018



Ketty del Pilar Herrera Rodriguez

DNI N° ° 10204425

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018”, con la finalidad de optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

.

Índice

Dictamen de la sustentación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Tipo de estudio	32
2.2. Diseño de investigación	32
2.3. Variables, operacionalización.....	32
2.4. Población y muestra.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.6. Método de análisis de datos	37

2.7. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	
Matriz de consistencia	
Instrumento de recojo de información	
Validación de instrumentos	
Índice de confiabilidad	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	
Autorización para la publicación electrónica de las tesis	
Acta de aprobación de originalidad	
Informe de originalidad	
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública SanMartín - Moyobamba 2018.....	43
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.....	44
Tabla 3. Resultados de la correlación entre las variables.....	45
Tabla 4. Análisis de varianza entre las variables.....	46

Índice de figuras

Figura 1: Nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.....	43
Figura 2: Nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.....	44
Figura 3: Gráfico de dispersión entre las Variables.....	45

RESUMEN

La presente investigación titulada “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018”, tuvo como objetivo establecer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018. Hipótesis: La relación entre el Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018, es significativa. El tipo de estudio fue No experimental, diseño descriptivo correlacional. La muestra del estudio 89 de usuarios. Se utilizó cuestionarios como instrumentos para medir las variables en estudio. Los resultados encontrados fueron: El nivel de servicio de atención es considerado 26% indicaron que la atención es “Malo”; 38 usuarios (43%) indicaron que la atención es “Regular”, 28 usuarios que representan el 31% de encuestas indicaron que el servicio de atención es “Bueno”. El nivel de satisfacción del usuario muestra que el 2% de usuarios indicaron estar “Muy insatisfecho”; un 73% de usuarios indicaron que la satisfacción de las atenciones es “Insatisfecho”, 25% de usuarios indicaron que la satisfacción del usuario es de “Satisfecho”. Conclusión: Existe correlación media positiva entre los servicios de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública, como lo muestra el coeficiente de correlación de Pearson (0,632). Asimismo, existe un coeficiente de determinación (0,4000) el mismo que explica que el 40,00% de la satisfacción del usuario se ve influenciado por el servicio de atención al usuario.

Palabras Clave: Servicio de atención y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Service of attention and satisfaction of the user in matter of family in the District Direction of Public Defense San Martin - Moyobamba 2018", had like objective establish the relation between the service of attention and satisfaction of the user in matter of family in District Directorate of Public Defense San Martin - Moyobamba 2018. Hypothesis: The relationship between the service of attention and user satisfaction in family matters in the District Directorate of Public Defense San Martin - Moyobamba 2018, is significant. The type of study was Non-experimental, correlational descriptive design. The study sample 89 of users. Questionnaires were used as instruments to measure the variables under study. The results found were: The level of attention service is considered 26% indicated that the attention is "Bad"; 38 users (43%) indicated that the service is "Regular", 28 users who represent 31% of the surveys indicated that the service is "Good". The level of user satisfaction shows that 2% of users indicated that they were "Very dissatisfied"; 73% of users indicated that the satisfaction of the attentions is "Unsatisfied", 25% of users indicated that the satisfaction of the user is "Satisfied". Conclusion: There is a positive mean correlation between the care services and user satisfaction in terms of family in the District Directorate of Public Defense, as shown by the Pearson correlation coefficient (0.632). Also, there is a coefficient of determination (0.4000) which explains that 40.00% of user satisfaction is influenced by the customer service.

Keywords: Customer service and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En todo el mundo, se ha desarrollado a una velocidad increíble en los últimos tiempos, las dificultades y la apertura de la calidad, la innovación y los ejecutivos se han ampliado después de algún tiempo. Todas las asociaciones, organizaciones y fundaciones enfrentan la necesidad de mejorar la naturaleza de sus artículos o administraciones. Donde los marcos de bienestar se están desarrollando debido a varios componentes, por ejemplo, avances innovadores, pesos monetarios y un interés y una solicitud más notables de los clientes y, a pesar de la rivalidad, que son empresas privadas comprometidas con el campo del bienestar. Además, esa es la razón por la cual la parte de bienestar, al ser una organización y asociación que otorga administraciones, está progresivamente preocupada por crear procedimientos que mejoren la naturaleza de la administración para los clientes que son pacientes y ese resultado en la certificación de un ideal de administración y en el mientras tanto la satisfacción del cliente; De esta manera, superan los deseos del cliente (Quispe, 2015, p.18).

Para autores como Fix y Suárez (2015, p.159), "en México, no se ha hecho lo suficiente para garantizar el funcionamiento de los protectores abiertos del vecindario según las reglas que controlan el cambio sagrado, ya que la gran mayoría de ellos tienen la estructura anterior, lo que los confina notablemente en la satisfacción de su capacidad".

Según Mariscal (2013, p.87), en Bolivia, en su procedimiento de regulación del desarrollo, desde sus raíces registradas como país, una técnica que manejaba una infracción auxiliar de los derechos básicos estaba en el impulso, siendo particularmente evidente hasta el presente en el campo de la organización de la equidad. Como un impacto predecible del ajuste de los estándares a las necesidades sociales, en este momento se examina un procedimiento y avance de los cambios reguladores en este gobierno plurinacional, como una impresión de la mejora y necesidad de nuestro público en general y su centro recargado resultante alrededor de la organización de equidad, ofreciendo ascender a que las diversas instituciones y órganos del Estado, y particularmente el de Defensa Pública, Oficina de Derechos Humanos y de Asistencia Legal se enfoquen cada vez más a la ciudadanía buscando

la prosperidad de sus deficiencias sociales. En cualquier caso, sea como fuere, de este moderado pero considerable avance estandarizador, continúan las circunstancias en que se obliga al efectivo a la demanda genuina de derechos reverenciados en la Constitución Política del Estado y las Leyes del nuevo Estado Plurinacional boliviano.

Badaraco, (2016, p.21), "sostuvo que la ausencia de especialización de los Defensores Públicos del Defensor Público de Ecuador en el territorio criminal, influye en el arreglo de un apoyo convincente y exitoso de los nativos ecuatorianos".

En Perú, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, tiene una administración en común, asuntos familiares y laborales en todas las oficinas de distrito en la nación que ofrecen exhortación y consideración legítima con respecto a individuos de activos financieros raros.

Este servicio a la ciudadanía tiene gran demanda. Las personas que acuden y solicitan la atención legal son en su mayoría, de nivel socioeconómico pobre o extremo pobre que no pueden pagar los honorarios de abogados privados para lograr la solución de su controversia legal (pensión de alimentos, reconocimiento de un hijo extramatrimonial, régimen de visitas de un menor, etc.) y por tanto optan como única opción el servicio que proporciona el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Defensa Pública. Asimismo, son personas cuyo nivel educativo es básico. En su mayoría, desconocen la ley que las protegen, confunden o desconocen las funciones de los diferentes operadores de justicia que intervienen en los procesos como también el trámite y plazo según la materia y controversia. A ello se suma un factor externo que está referido a la lentitud de los procesos que se entablan en el poder judicial. Todo ello origina una insatisfacción de las usuarias al no ver satisfecho su derecho o haberse incumplido la sentencia que le es favorable, manifestando su molestia a una supuesta mala actuación. Lo mencionado, lo ratifica los resultados mostrados en el Centro de Conciliación Gratuito Huaycán (2013, p.30), Además, según una revisión completada, ha decidido los niveles de cumplimiento de los clientes de las administraciones de Defensa Pública, comparando el 24% de la calificación en general excelente, 39% excelente, 30% normal, 6% terrible y 1% Muy horrible.

No obstante, los descubrimientos aparecieron como lo que sucede habitualmente en el Servicio de consideración y cumplimiento del cliente en cuestiones de familia en la Dirección de Distrito de Defensa Pública San Martín-Moyobamba, donde la Defensa Pública en cuestiones de informes familiares visita a individuos que buscan el Las administraciones que ofrecen, con un poder más prominente de los individuos femeninos, una circunstancia que hace que se complete el presente examen para conocer la conexión entre la administración de la consideración y la satisfacción del cliente en asuntos familiares. En consecuencia, surge la necesidad de abordar la consulta que se acompaña: ¿Cuál es la conexión entre la administración de consideración y el cumplimiento del cliente con respecto a los asuntos familiares en la Dirección de Defensa Pública del Distrito San Martín - Moyobamba 2018? Impotente ante esto, el examen propone ciertos temas para mejorar la naturaleza de la consideración y con esta expansión la falta de preocupación de los clientes, con administraciones de calidad e institucionalizadas que reaccionan de manera competente y adecuada a las necesidades de la población.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Abad, MG. y Pincay, DE. (2014). En su trabajo de tesis titulado: *Investigación de calidad de la administración de clientes internos y externos para la propuesta de un modelo de administración de calidad en una agencia de seguros en Guayaquil*. (Tesis de posgrado). Su objetivo era examinar el nivel de administración interna y externa para construir el nivel de negocios de la asociación. El tipo de investigación no exploratoria con elucidación - esquema de diagnóstico. Se utilizó una estrategia inductiva, bajo la metodología de campo de investigación. La población examinada no tiene límites, el ejemplo fue 83 estudios y las estrategias e instrumentos utilizados fueron el estudio. Los resultados encontrados fueron los siguientes: que en la agencia de seguros el nivel de cumplimiento observado por los clientes del interior (socios) y los clientes externos (expertos en la creación de la protección) indica insuficiencias en la naturaleza de la administración y la cultura jerárquica. Además, los impedimentos encontrados en el beneficio del cliente ocurren a la luz del hecho de que el establecimiento no ha actualizado los parámetros de una cultura de administración, por lo que la inspiración con la que los representantes cumplen sus obligaciones es muy buena cuando esta calificación debe ser excelente. Otro desacierto de la organización

es no aplicar estrategias de valoración a su fuerza de trabajo que permita confirmar la ejecución con la que construyen sus capacidades, lo que origina en los representantes una impresión de motivación de prosperidad detrás de por qué no buscan la coherencia cambio. Con todo, estas causas están afectando la rebeldía en un 80% de la generación emitida en relación con el respaldo financiero establecido para 2013.

Pedraza, NA., Lavín, J., González, An., y Bernal, I. (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Factores de las variables en la naturaleza de la administración del bienestar en México: Caso ABC*. (Tesis de posgrado). El fin era distinguir los elementos decisivos en la naturaleza de la administración del bienestar de la vista del cliente en Tamaulipas, México. La exploración se realizó con una metodología cuantitativa, extensión ilustrativa, plan no trial y transversal, el ejemplo fue de 120 clientes. Según lo indicado por la impresión de los clientes, la naturaleza de las administraciones en la unidad de examen se organizó en un nivel casi excelente en cuatro componentes: tratamiento tolerante y compasión, viabilidad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y orden. Resultados: se distinguió un elemento, el del límite de reacción, con la evaluación más reducida, en esta medición una tasa de parte dominante (52.5%) expresó que el tiempo de espera en el centro ambulatorio va de horrible a estándar; El 48.3% de los clientes evaluó el beneficio de crisis como un nivel inicial; mientras que el 43.3% demostró que el tiempo de espera para reclamar fama de discusiones va de terrible a general. Ser un médico garantizado en las normas mundiales y con un reconocimiento imperativo en su ejecución. Fin: los descubrimientos de esta investigación indican territorios impotentes en la disposición de las administraciones de bienestar anunciadas.

León, J. y Pitalua, E. (2011), Trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la naturaleza de la administración del cliente en la terminal de vehículos de Cartagena*. (Tesis de grado). El objetivo era desglosar la naturaleza del beneficio de transporte entre viajeros metropolitanos ofrecido en la Terminal de Transporte de Cartagena, como lo indica la elucidación de los clientes de la administración, diferenciando deseos y reconocimientos. Tipo de investigación: Sin prueba, esquema expresivo. El ejemplo fue de 100 clientes. Prueba: 43,580 clientes de transportes de transporte intermunicipal. Prueba: 100 clientes. Para el presente examen, el resumen se utilizará como el principal instrumento de acumulación de información. Resultados: Como

componente positivo en el cumplimiento del beneficio del cliente, la calificación normal de los reconocimientos es 3.77 (teóricamente la mayor parte ve marginalmente en asentimiento en la mayoría de los anuncios) y la normal general de los deseos es 3.75. Esto nos revela que se compara cuantitativamente para determinar contrastes o que hay componentes que la Terminal de Transporte ha considerado ofrecer para cumplir con una administración decente. Los resultados demostrados nos demuestran una manera de lidiar con el nivel de lealtad del consumidor de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias, a pesar de que no piensan en los múltiples ángulos que interceden en la evaluación del beneficio del cliente, puede mirar las perspectivas más imperativas. Fin: Los ángulos que los encuestados ven más notablemente malos son: el curso externo al paso de la terminal, el entusiasmo de los representantes para conocer a sus clientes. El estado de ánimo de los representantes de esfuerzo conjunto y de asistencia a los usuarios. El entusiasmo de los representantes para ofrecer una reacción enérgica y convincente a los clientes.

Requena, MV. y Serrano GC. (2007), en su trabajo de investigación titulado: *La naturaleza de la administración desde el punto de vista de los clientes y la calidad de servicio de las organizaciones con capacidad de inscripción. (Propuesta). Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mención de Recursos Humanos, Caracas, Venezuela..* El objetivo era decidir la naturaleza de la administración desde el punto de vista de los clientes, los usuarios del procedimiento y la autoimpresión de las organizaciones que contratan capacidad. El tipo de investigación es gráfica, el perfil, la población y la prueba basados en el valor de la prueba fueron 15 organizaciones que contratan obsequios, 30 asociaciones de clientes y 30 competidores. Resultados: el 60% de los clientes (personas, contacto) concuerdan con las partes de los activos materiales, equipo, facultad y materiales de correspondencia accesibles para la organización de captura de habilidad. Por otra parte, calidad inquebrantable; es decir, la capacidad de brindar el beneficio garantizado de forma segura y efectiva tiene un 40%. Fin, la calidad cedida en la administración ofrecida por las organizaciones que atraen habilidades es grande pero no es excelente.

Nacional

Visurraga, AV. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Las habilidades competentes y la naturaleza de la administración se otorgaron a los clientes que*

acuden a la Dirección de Defensa Pública del Distrito, Lima-2016. (Tesis de grado). El objetivo era elegir la relación que existe entre los límites capaces y la idea de la organización transmitida a los clientes que acudieron a la Dirección de Defensa Pública del Distrito, Lima-2016. El examen no fue exploratorio a nivel correlacional, la población y la prueba fueron establecidos por un agregado de 90 maestros. Las revisiones se utilizaron como instrumentos de recolección de información. Resultados: el 36,67% de los encuestados dio una naturaleza de organización en un estado irregular, el 42,22% en un nivel medio y el 21,11% en un nivel bajo. Fin: La relación de los dos elementos se muestra en la Tabla 16, la variable de habilidad maestra está explícita e insistentemente relacionada con la idea de la variable de administración.

Loli, An., Et al. (2013), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción y calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana.* (tesis de grado). El objetivo era conocer la conexión entre la confiabilidad del comprador y la idea de la organización en la relación abierta y privada en Lima Metropolitana.. El examen fue exploratorio, la población estaba compuesta por personas de más de 18 años, el ejemplo fueron 174 sujetos que se dirigen a los elementos especificados anteriormente como clientes para la adquisición de mercancías o administraciones en general. Los resultados nos llevan a certificar que la mayoría de los miembros en el ejemplo tienen una gran evaluación con respecto a la naturaleza de la administración. De la misma manera, la mayoría de los sujetos indican cumplimiento con la naturaleza de la administración. De manera similar, los juicios incitan un examen de asociación en el que se certifica una conexión gigantesca y positiva entre la consistencia y la idea del componente / ventaja; por lo tanto, cuanto más notable sea la idea del componente / ventaja ofrecida por las afiliaciones, más sobresaliente será el cumplimiento de los clientes; La conexión entre la consistencia y las partes de calidad componente / ventaja demuestra que cuanto mayor es la lealtad del consumidor, más o más progresivamente perfecciona su conclusión es en cuanto a la idea de la organización que adquiere.

Escobar, JC. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *La calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima sur y Lima norte, 2015.* (Tesis de grado). El objetivo fue pensar en el nivel de calidad de la administración en las áreas legales de Lima Sur y Lima Norte, en 2015. El tipo de investigación según su inspiración fue

sustancial en un valor cercano, con una técnica cuantitativa; De plano transversal no de prueba. La población era de 40270 clientes, el modelo era 381 y 383 clientes de cada Distrito Judicial de forma independiente y las pruebas eran probabilísticas. Resultados: 51 (13%) de los encuestados del Distrito Judicial de Lima Norte, piensan que la idea de la organización es baja, y 44 314 (82%) consideran que la organización es un general, por fin, 18 (5%) Califica la idea de la organización como alta. Sus conclusiones son: (a) Hay una calificación entre el grado de naturaleza de la organización entre los territorios legales de Lima South y Lima Norte, en 2015, (b) Hay una diferenciación entre el grado de velocidad de los métodos y la pensado con respecto a los sujetos a la legítima revisión. Distritos legítimos de Lima Sur y Lima Norte, en 2015, (c) Existe una calificación entre el límite de grado de directores legales entre el área legal de Lima Sur y Lima Norte, en 2015, y (d) No hay diferencia entre los Grado de receptividad y acceso al valor entre las regiones legales de Lima Sur y Lima Norte, en 2015.

Inga, ME. & Mamani, M. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II EsSalud Huaraz. Año 2014.* (Tesis de grado). El objetivo era elegir el grado de consistencia del cliente externo en el Hospital II para respaldar a EsSalud Huaraz en 2014. La exploración fue realista, de próxima aparición transversal, la población fue formada por 151 clientes externos que acudieron a la organización del Laboratorio. del Hospital II Es la prosperidad de Huaraz en 2014. Resultados: el 47% de los clientes externos se "cumplieron sin reservas" con el pensamiento dado en la ventaja de la instalación de investigación; También se observó que, debido a la naturaleza inquebrantable del personal, el 48.3% indicó "Satisfacción típica", el 28.5% "Alta satisfacción" y el 23.2% "Baja satisfacción"; Con respecto al punto de confinamiento de la respuesta de la organización, el 78.1% dijo "Cumplimiento ordinario", 13.9% "Bajo cumplimiento" y 7.9% "Alto cumplimiento"; en Seguridad, el 45.7% asignó "Satisfacción Ordinaria", el 29.1% "Baja Satisfacción" y el 25.2% "Alta Satisfacción"; sobre empatía en la organización, 62.3% definido "Cumplimiento ordinario", 19.2% "Alto cumplimiento" y 18.5% "Bajo cumplimiento"; en bordes considerables, el 52,3% dijo "Cumplimiento ordinario" y el 23,8% "Bajo cumplimiento" y el 23,8% "Alto cumplimiento". El 47% de los clientes externos que acudieron al Centro de Recuperación del Hospital EsSalud Huaraz entre 2014 estaban "Humildemente

Satisfechos" con el pensamiento dado en esa organización, el 27.2% estaba "Sorprendentemente satisfecho" y el 25.2% "Desilusionado".

Regional y local

Ruíz, R. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016*. (Tesis de posgrado). Su objetivo era conocer la conexión entre la naturaleza de las formas de beneficio del cliente y el nivel de satisfacción del cliente externo en el centro de curación Es Salud II - Tarapoto 2016. Hubo una solicitud sin un informe preliminar, con una relación de edificación del plan de informe, con el instrumento asociado a los dos elementos como una investigación de 377 clientes de las organizaciones de Es Salud Tarapoto. El resultado fue que con respecto a la idea del pensamiento en el enfoque de recuperación de EsSalud II, observamos que el 67% de los encuestados dijo que se encuentran en un nivel estándar, mientras que solo el 33% abordó que están en un nivel decente. Con respecto a los resultados obtenidos por el grado de cumplimiento del cliente externo del Hospital II es la prosperidad, observamos que el 76% de los encuestados descubrió que se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 24% está en un nivel constante. Aseguramiento: hay una asociación rápida entre la idea de la ventaja del cliente y la consistencia del cliente externo, lo que crea un coeficiente de proporción de 0.255 y un nivel de criticidad de 0.000, esto es menos de 0.05, lo que demuestra que existe una relación de indentación y llama la atención y luego se percibe la teoría electiva.

Altamirano, N., et al. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre 2011*. (Tesis de grado). El objetivo era elegir la asociación entre la idea del cuidado de enfermería y el grado de cumplimiento del cliente adulto mayor. Servicio de medicina de hospitalización. Punto focal de recuperación II-2 MINSA Tarapoto, en este sentido, se propuso percibir el grado de naturaleza de la atención de enfermería que se brinda en la organización útil de esta asociación y, además, el grado de cumplimiento de los mayores en relación con la consideración de enfermería. Por fin, la organización reconoce la estimación de la atención de enfermería que ve al cliente adulto más experimentado con un cumplimiento progresivamente excepcional. Servicio de

medicina de hospitalización. Enfoque de la reparación II-2 MINSA Tarapoto. Agosto, diciembre El examen es cuantitativo, con una filosofía abstracta, se realiza bajo el plan explicativo como un método para elegir la conexión entre la idea de atención de enfermería y el grado de cumplimiento del adulto mayor Para evaluar la idea de atención de enfermería fue utilizado como una disposición de discernimiento y como un artilugio, la motivación para evaluar el grado de consistencia del cliente se utilizó como un sistema para recopilar datos y como un artilugio un estudio afirmado por el criterio del maestro. El modelo fue realizado por 7 especialistas en enfermería y 20 clientes mayores. Servicio de medicina de hospitalización. Enfoque de la reparación II-2 MINSA Tarapoto. Agosto de diciembre. Resultados: el grado de naturaleza de la atención de enfermería en el Servicio de Hospitalización Médica del Hospital II-2 MINSA Tarapoto es alto (29.2857). El grado de cumplimiento del cliente adulto más experimentado es alto (55.55) con respecto a la atención de enfermería adquirida en el Servicio de Medicina de Hospitalización. Enfoque de la reparación II-2 MINSA Tarapoto. La estimación de la ayuda de enfermería vista por el cliente mayor del Área de Medicina de Hospitalización con una consistencia más notable. La oficina de reparación II-2 MINSA Tarapoto es la medida consistente y específica (6.17%). Garantía: existe una asociación inmediata entre la idea de atención de enfermería y el grado de cumplimiento del cliente adulto mayor, es decir, cuanto más prominente es la idea de atención de enfermería, más notable es el cumplimiento de los clientes antiguos en el Servicio. de Medicina.

Arce, A. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. (Tesis de posgrado). Objetivo: El objetivo de esta investigación fue elegir el grado de relación que existe entre la idea de las organizaciones escolares y la satisfacción de los concentrados en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. Esta investigación es intrigante, consistente, evaluativa y proactiva, con Una metodología no exploratoria transversal y plan de investigación correlacional; La unidad de examen fueron los sustitutos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Unión Universitaria Peruana, Filial Tarapoto, que cuenta con una población de 476 sustitutos que tienen un lugar en la Escuela Profesional de Administración y Contabilidad. El instrumento de estimación fue asociado por la idea de las organizaciones académicas. Resultados y conclusiones:

existe una asociación directa entre la idea de las organizaciones escolares y la consistencia educativa; al final del día, cuanto mayor sea la naturaleza de las organizaciones académicas, habrá una satisfacción informativa cada vez mayor en los sustitutos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Servicio de atención

Definición

"Un servicio es cualquier actividad o posición preferida que una reunión puede ofrecer a otra". Por lo tanto, es fundamentalmente irrelevante y no se puede garantizar. Del mismo modo, es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Es un tipo de artículo que incorpora actividades, preferencias o cumplidos que se pueden obtener y que son básicamente insignificantes, ya que no sugieren el cumplimiento del deber (Kotler y Armstrong, 2008).

Servicio de atención es el impacto de servir en la transferencia de un hombre, asociación, iglesia o estado; trabajo realizado en el estado, tiempo que un residente es como un luchador refinado, festividad de la oficina celestial, utilidad acreditada, asociación y facultad destinada a satisfacer necesidades abiertas, comportamiento, organización destinada a cumplir intereses abiertos, apoyo, belleza, ventaja, alentar, trabajo, utilidad, beneficio, cortesía con la que se le ofrece algo a alguien. (Colunga, 1995).

Los servicios son actos, procedimientos y exposiciones que una sustancia o un individuo entrega o entrega conjuntamente para otro elemento o individuo. Zeithaml, V., Bitner, M.J., y Gremler, D. (2009).

Con respecto a la hipótesis de servicio de atención, la demostración de Servqual depende de la distinción entre los reconocimientos genuinos con respecto a los clientes del servicio y los deseos que sobre esto ya habían sido moldeados. En esta línea, un cliente evaluará de manera contraria o decidida la naturaleza de un servicio en la cual las observaciones obtenidas son menores o mayores que los deseos que tenía.

(Mendoza, 2003). A la luz de esta hipótesis, el cumplimiento se ilustró en cinco medidas para ser específico, que se representa rápidamente: (Parasuraman, 1993).

Elementos tangibles. Comprende el aspecto físico de la infraestructura, el equipamiento para realizar las pruebas diagnósticas, el aspecto físico del personal y los medios de comunicación. (Reyes, y Reyes, 2008).

La fiabilidad. Es ofrecer un servicio de acuerdo a misión de la institución, a fin de cumplir con lo planificado. (Ruiz, 2001). Es brindar una atención de manera cuidadosa a fin que el usuario sienta confianza. (Reyes, y Reyes, 2008).

Capacidad de respuesta. Es el trabajo de expertos en bienestar para ayudar rápidamente. Para Reyes, O. y Reyes, P. (2008), es brindar el apoyo del cliente de manera expedita para reducir sus inconvenientes. (Ruiz, 2001).

Seguridad. Es la confianza en la atención evita que se produzcan dudas y riesgos en el usuario. El usuario tiene la idea de que con la atención recibida va a adquirir pronta recuperación. (Ruiz, 2001). Es inspirar credibilidad y confianza en la atención, es ofrecerle el servicio y cumplir lo ofrecido. (Reyes, y Reyes, 2008).

Empatía. Es dar una atención individualizada al usuario. (Ruiz, 2001). Es el cuidado y atención personalizada ofrecida a los usuarios. Esto implica que el profesional de salud debe comprender el estado emocional del paciente y asistirle de acuerdo a sus requerimientos. (Reyes, y Reyes, 2008).

Dimensiones del servicio de atención utilizada en el estudio.

Münch, L. también, Sandoval, P. (2006), estableció diez componentes de valor en la administración, sin embargo, por las motivaciones detrás de esta investigación utilizaremos cinco de ellos, estos son:

- a) Confiabilidad: consiste en pensar en la certificación para el cliente y, además, en los grados de precisión requeridos, dando el artículo o la administración según lo dispuesto y estipulado. Se logra mediante el cumplimiento del cliente con lo que ofrece la cosa o la administración.
- b) Capacidad de respuesta: es la energía o la apertura para dar ventaja en el tiempo asignado, planificar los ejercicios rápidamente y responder rápidamente a las solicitudes.

- c) Accesibilidad: tiende a la franqueza del contacto y de la metodología, no a estar apretados para los clientes. Se logra al incitar a la reflexión sobre el cliente, un territorio que vale la pena y la base de una cantidad de pensamiento suficientemente significativa.
- d) Credibilidad: Realice de manera honesta y legítima, considerando el último objetivo para lograr la coherencia con los requisitos de los clientes. Consolida el artículo o administración, la reputación de la asociación y las características del artículo.

El cliente debe tener la confianza de que eligió correctamente.

- e) Cortesía: referida a la consideración con la que se trata al cliente, lo que imparte certidumbre. La cordialidad sin eficacia o competencia sin obligación no tiene el efecto positivo de que la combinación de estos atributos puede tener.

1.3.2. Satisfacción del usuario

Definición

La satisfacción del usuario, es la percepción que tiene el servicio recibido en relación a sus expectativas del usuario, respecto al trato, la rapidez de atención, la calidez y confianza. (Del Salto, 2014).

La satisfacción es un estado emocional por lo que un hombre siente acerca de un servicio que brinda, la naturaleza de la consideración y los datos satisfactorios que brindan cuando preceden a un establecimiento para brindar beneficios a los servicios humanos, ya que ese es el lugar donde cada individuo siente el nivel de satisfacción. Dado el cumplimiento realizado por una organización o el personal para el que ha sido atendido, tiene la mejor idea, una realidad que en la forma en que se ha tratado volverá, y la satisfacción es una evaluación ya que dentro del alcance de la naturaleza de consideración hay unos pocos clientes, dado que no todos los clientes satisfechos con la administración dada por el enfoque de bienestar al que estaban buscando una buena consideración. "Un desarrollo hacia la disposición del despliegue básico de complacencia es el espectáculo unido de significación / cumplimiento, que fusiona el

cumplimiento emocional del paciente y una evaluación del significado que una zona de vida dada tiene para los clientes". (Heinz, 2000, p.20).

Es la satisfacción de los deseos de los clientes con respecto al tratamiento que reciben al ser visitados. (Castañeda, y Gonzáles, 2009).

El cumplimiento es la consecuencia de un procedimiento subjetivo sobre la evaluación realizada por el cliente con respecto a la administración que gasta. (Patterson, y Johnson, 2011).

El cumplimiento es la consecuencia de una preparación subjetiva de los datos durante el tiempo dedicado a la obtención de un artículo. (Cardozo, 2010).

Una parte poderosa de la realización es la preparación subjetiva. (Oliver, 2014).

Usuario

Los usuarios o pacientes llamados de otro modo, son exactamente la población general a cargo de cualquier organización, sin embargo, para esta situación hablamos de clientes que están específicamente identificados con los enfoques de bienestar, que es cómo se tratan en circunstancias en las que deberían ser apoyado por asistentes o expertos en medicina. Además, el tipo de consideración de los clientes y la naturaleza de los artículos que obtienen (medicamentos, etc.). Es básico que las personas que acuden a una reunión de expertos en bienestar muestren entusiasmo al paciente, ya que incluso con gran consideración obtendrán un hallazgo de la condición de bienestar.

Diferentes perspectivas identificadas con el punto general del cliente de datos (considerado como el individuo que utiliza con frecuencia o seriamente las administraciones de datos y elementos) son examinadas por las autoridades, no solo desde el campo particular de las ciencias de los datos, sino también por diferentes expertos que aportan su punto de vista específico sobre el tema (Rojas, 2000, p.43).

Cuando nos referimos a "satisfacción del cliente" alude al tipo de consideración que recibe el enfoque de bienestar al que llegaron a dar una administración, por lo que cada persona que lo haga decidirá si la consideración fue cálida, encantador y benévolo, dado a la consideración obtenida, los pacientes que se consideran como pacientes ambulatorios están lo más listos posible para reaccionar a la complacencia, son clientes más internos los que pueden dar a conocer con más detalle el tipo de

consideración que los asistentes les ofrecen ahí. Es imprescindible conocer el nivel de cumplimiento y relacionar qué cantidad y calidad de datos se les da a los pacientes, ya que, como cuestión de primera importancia, debe considerarse que el término es satisfactorio, dado que numerosos cuidadores médicos y los especialistas no tienen suficiente persistencia ante los afectados, ya que la imagen dada por cada experto en el centro de curación en el que trabajan, es infame, pues sólo está haciendo un nivel de cumplimiento, tanto en la consideración dada y en instrucción que ha obtenido antes de su vocación experta.

Teorías de la satisfacción

El modelo Servperf utiliza únicamente el discernimiento como una forma decente de lidiar con la lealtad del consumidor, caracterizada como el nivel del estado de ánimo de un hombre que resulta de contrastar la aparente ejecución de un elemento o administración con sus deseos. (Kotler, 1997).

Croniny Taylor, citado por Israel, VA. (2016), expresan que Servperf tendrá un reconocimiento superior sobre la base de que la estimación es únicamente la vista de la ejecución refleja con mayor precisión el beneficio dado y posteriormente se adquiere que la naturaleza del servicio es un punto de referencia de la satisfacción para el cliente. La lealtad del consumidor afecta significativamente la expectativa de compra del cliente. La naturaleza del servicio tiene menos impacto en la expectativa de compra que la lealtad del consumidor. El modelo pretende proporcionar a los administradores y científicos más datos sobre la solicitud causal de conexiones entre la naturaleza de la administración o el cumplimiento del comprador. El efecto de la calidad de servicio y el cumplimiento del comprador en los objetivos de compra. Habrá un reconocimiento más notable del modelo al proponer la ejecución (comportamientos y cumplimiento), como un componente principal para medir la calidad. El objetivo de compra de un comprador está influenciado por la calidad ofrecida en el servicio y la satisfacción que crea el producto. Este modelo propone considerar estos enfoques para ofrecer un servicio superior; dado que cuanto mejor sea la administración, más prominente será la expectativa de compra.

Dimensiones de la satisfacción

En cuanto a los elementos de cumplimiento variable de la administración en la región familiar de la Defensa Pública, tomaremos la proposición de Huertas, M. (2012), estos son: rapidez y consideración procesal; el límite de los administradores; y, franqueza y acceso.

- a) Celeridad procesal y atención. Huertas, M. (2012), dice que, a través de una asociación superior y una coordinación institucional entre los diversos órganos jurisdiccionales, la asociación del valor esperado por los clientes se basará en la velocidad con la que se liquidan las estrategias legales y en la mejora de la Metodología de consideración del encuestado por el conocimiento de sus acuerdos con la ejecución de la solicitud. En cuanto a la afiliación que debe realizarse en cada localidad legítima, mejore cada una de las metodologías de pensamiento con respecto a los clientes desde el propósito principal del vuelo hasta el final de sus sistemas.

La celeridad procesal y atención, comprende los actos procesales y la atención a los justiciables.

Las demostraciones de procedimiento, dice Chanamé, R. (2002), son las elecciones, órdenes, solicitudes, constancias y cualquier arreglo dirigido por un juez en la actividad de sus capacidades. Con el objetivo de que exista una naturaleza correcta de la administración en el campo de la organización de la equidad, es fundamental que cada organismo jurisdiccional consienta completamente de manera auspiciosa con cada acto procesal establecido en el amplio horario.

La consideración con respecto a los justiciables es ir de manera efectiva a los clientes que buscan la organización de la equidad que es cuidar de la población en general que están empapados en un procedimiento legal. Es vital especificar que con el objetivo final de que exista una administración decente durante el tiempo dedicado a la organización de la equidad, también debe haber un trato agradable con respecto a todos los casos y administradores de equidad para los clientes.

b) Capacidades de los operadores: salvaguardas abiertas, Huertas, M. (2012), dice que a través de la preparación y la planificación constante de los administradores de capital como mano de obra legal (profesionales legales, socios legales) y los jueces, las personas podrán adquirir una suficiente y gran naturaleza de la administración de la organización de la equidad, sin embargo, para esto es esencial que haya una elección y una disposición satisfactoria y sólida del personal jurisdiccional, y un control disciplinario correcto. Esta medición es una de las columnas principales, ya que está vinculada con la mejora de las aptitudes y capacidades de los administradores de capital para lograr una organización correcta de equidad.

Esta dimensión comprende la competencia de los defensores públicos y la competencia de los auxiliares administrativos.

c) Transparencia y acceso Huertas, M. (2012), dice que una de las columnas básicas para una justicia suficiente, correcta y confiable es que hay una franqueza en todo el método de la organización de la equidad luchando específicamente y continuamente contra el envilecimiento; Por otro lado, y extremadamente conectado con esto, está la entrada a los clientes tanto de la equidad como de los datos del estado en el que se encuentran sus procedimientos legales, si esto se muestra decididamente enfrentaremos grandes suposiciones sobre la organización de la equidad con respecto a los litigantes . Puede mejorar la calidad en la organización de la equidad, otorgando mayor confianza, seguridad y fortalecimiento mientras se lucha contra la degradación y que, además, todos los clientes abordan los datos jurisdiccionales.

Esta medida contiene el refuerzo de la transparencia y la batalla contra el envilecimiento.

Huertas, M. (2012), planteó que la sencillez en un procedimiento legal es la verificación de que no hay contaminación y para eso, la franqueza debe ser avanzada y avanzada. Con el objetivo de que los clientes vean la naturaleza suficiente de la administración, es esencial que el manejo de sus procedimientos

sea 100% sencillo y se les garantice que no hay una señal básica de contaminación.

También sostiene que el acceso a la equidad es que las personas se acercan a los organismos jurisdiccionales para determinar sus argumentos y acercarse a los datos exactos sobre sus procedimientos y sus derechos jurisdiccionales.

Adaptando nuestra variable podríamos decir que la transparencia y acceso a la defensa pública también son garantías para la defensa de los derechos constitucionales.

1.4. Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018?

Específicos

¿Cuál es el nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín – Moyobamba 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación por Conveniencia

La investigación es conveniente porque permitió conocer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín, el mismo que proporcionó elementos relevantes a los tomadores de decisión para responder de manera adecuada, oportuna e integral a los diferentes usuarios que hacen uso de las prestaciones.

Justificación social

La investigación es de gran trascendencia porque permitirá conocer la satisfacción de los usuarios, y con ello poder corresponder a las necesidades de

la población y hacer que la asistencia a la institución sea una experiencia adecuada, aboliendo el pensamiento crítico que viene aquejando a la institución.

Justificación práctica

La presente investigación tiene gran importancia en la parte práctica, donde se pone en contacto con la necesidad de los servicios que oferta la institución y con ello poder generar mejoras enmarcados en el componente de la mejora continua de la calidad.

Justificación teórica

El presente estudio permitió hacer un aporte a la comunidad científica con los hallazgos y con ello poder contribuir a la realización de nuevas investigaciones, donde el aporte proporcione elementos que contribuyan a la absolución de problemas, de la misma manera permitió establecer de manera objetiva las necesidades de los usuarios que acuden al servicio en relación con lo que desean obtener, la demanda solicitada y la permanencia en el uso del servicio. Aportará conocimientos a la comunidad jurídica expresada en propuestas a las instituciones que contribuyen e intervienen en la administración de justicia.

Justificación metodológica

El examen permitió concebir diferentes instrumentos que dependan de los utilizados para evaluar la administración del cliente y el cumplimiento del cliente de la Oficina de Defensa Pública del Distrito de San Martín, Moyobamba. Se agregará al significado de una idea de los factores, al igual que su conexión entre ellos.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Hipótesis específicas

H1: El servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018, es de nivel regular.

H2: La satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018, es insatisfecho.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Objetivos específicos

Conocer el nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Conocer el nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

II. MÉTODO

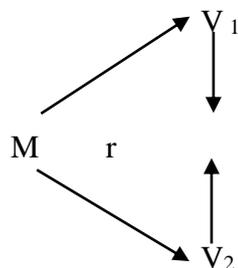
2.1. Tipo de estudio

Como lo indica su motivación, el examen se compara con un examen no exploratorio. En las expresiones de Hernández (1982), la investigación no exploratoria es una que se completa sin controlar a propósito los factores. En la presente investigación se relaciona con conocer el estado actual de la administración de consideración y cumplimiento del cliente en asuntos de familia en la Dirección de Distrito de Defensa Pública de San Martín - Moyobamba 2018.

2.2. Diseño de investigación

El estudio fue descriptivo correlacional. Según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la razón de existir fue conocer la relación o el nivel de asociación entre los factores en un ejemplo de clientes elegidos.

El presente examen se refiere a la atención y satisfacción del cliente en asuntos de familia en la Dirección de Distrito de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018. El esquema es el que acompaña.:



Donde:

M = Muestra de estudio.

V1 = Servicio de atención

V2 = Satisfacción del usuario en materia de familia.

r = Relación de variables

2.3. Variables, operacionalización

Variables

- Variable 1: Servicio de atención
- Variable 2: Satisfacción del usuario

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Servicio de atención	Kotler, P. (1997) señala: "Una administración es cualquier movimiento o ventaja que una reunión puede ofrecer a otra". Por lo tanto, una administración es básicamente inmaterial y no puede ser reclamada. La administración es una actividad utilitaria que satisface una necesidad.	La administración se comprende como el tipo de ítem que comprende ejercicios, ventajas o cumplimientos ofrecidos al cliente en temas de familia en la Dirección de Defensa Pública del Distrito San Martín Moyobamba.	Confiabilidad	Cumplimiento de la promesa	Ordinal
			Credibilidad	Cumplimiento con lo que el servicio ofrece Veracidad en el servicio Honestidad en el servicio Seguridad en la prestación del servicio	
Satisfacción del usuario	Castañeda, C.J. & González, A.G. (2009) es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios respecto al trato que reciben al ser atendidos.	Es el nivel de percepción que tiene el usuario sobre el servicio que reciben, calificado como: Satisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Capacidad de respuesta	Voluntad para brindar el servicio Disponibilidad para brindar el servicio	Ordinal
			Accesibilidad	Horario de atención Rapidez para brindar el servicio	
			Cortesía	Comunicación abierta Consistencia en la atención	
			Celeridad procesal y atención	Actos procesales Atención a los usuarios	
			Capacidad de los defensores públicos	Competencias de los defensores públicos Competencias de los auxiliares administrativos	
			Transparencia y acceso	Fortalecimiento de la transparencia Lucha anticorrupción	

2.4. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por los usuarios en materia de familia de Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018 (Moyobamba, Rioja y Nueva Cajamarca).

Sede	N°
Moyobamba	60
Rioja	40
Nueva Cajamarca	40
Total	140

Muestra

La muestra estuvo compuesto por 89 clientes en el campo del grupo de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Distrito San Martín, 2018, elegido al azar, fue determinado por la ecuación que lo acompaña:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{[e^2 * (N-1)] + z^2 * p * q}$$

Donde:

N= 140

Z= 95% =1.96

p= 0.8

q= 0.2

E= 5%

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.8) * (0.2) * (140)}{(0.05^2) * (140-1) + (1.96^2) * (0.8) * (0.2)}$$

n = 89

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

Técnica

Se utilizó la descripción general, después de que la metodología de esto se transmitiera en instrumentos a los sujetos del ejemplo, quienes reaccionaron al denotar las opciones de reacción.

Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron una encuesta realizada por el Servicio y otra para el cumplimiento del cliente en asuntos de familia en la Dirección de Distrito de Defensa Pública de San Martín - Moyobamba 2018..

El cuestionario de servicio de atención consta de 21 ítems, con opciones de respuesta de mala, regular y buena. Los ítems del 1 al 3 miden la confiabilidad, del 4 al 9 miden la cortesía, del 10 al 13 miden la capacidad de respuesta, del 14 al 17 miden la credibilidad y los ítems del 18 al 21 miden la accesibilidad.

El cuestionario de satisfacción del usuario consta de 17 ítems, con opciones de respuesta de satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho. Los ítems del 1 al 8 miden la celeridad procesal y atención, los ítems del 9 al 12 miden la capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos, los ítems del 13 al 17 miden la transparencia y acceso.

Los instrumentos fueron codificados asignándolos escalas de valoración y puntuación que se detalla a continuación:

Para la variable servicio de atención

Se le asignó niveles y rangos siguientes:

Nivel	Rango
Malo	21 – 35
Regular	36 – 49
Bueno	50 – 63

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escala	Puntuación
Malo	1
Regular	2
Bueno	3

Para la variable: Satisfacción del usuario en materia de familia

Recibieron los siguientes niveles y rangos:

Nivel	Rango
Muy insatisfecho	17 – 28
Insatisfecho	30 – 39
Satisfecho	40 – 51

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escala	Puntuación
Satisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Validez

El instrumento fue validado por 3 jueces de expertos, registrados en SUNEDU con grado académico de maestro.

Confiabilidad

A través de la medición del coeficiente de calidad inquebrantable de Alfa de Cronbach, se resolvió la confiabilidad de la información recopilada, en este sentido, asegurando que no se habían controlado y decidiendo la veracidad de los datos.

El porcentaje de aceptación previsto fue $>$ a 0.80 y cuyos resultados para la primera variable son los siguientes:

Para la variable servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,916	21

Para la variable satisfacción del usuario en materia de familia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,951	,950	17

Para las dos variables.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	103	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	103	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,916	,916	38

2.6. Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron atendidos y analizados por métodos electrónicos, clasificados y sistematizados por las unidades de investigación relacionadas, con respecto a sus componentes, a través de Microsoft Excel y el programa cuantificable SPSS V21.

De la misma manera, se utilizaron tablas y diagramas para demostrar los descubrimientos de la investigación, utilizando el programa de conexión directa de Pearson y el coeficiente de seguridad; esto con un 95% de certeza para decidir la conexión entre los factores contemplados

Del mismo modo, para construir el nivel de metodología y el curso de los factores, se utilizó la fórmula siguiente:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} * \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Luego se determina la hipótesis estadística:

Hipótesis estadística:

$H_0:r = 0$ El servicio de atención y satisfacción del usuario no se relaciona en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018

$H_i:r = 0$ El servicio de atención y satisfacción del usuario se relaciona en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Donde:

r: es el nivel de conexión que existe entre los factores de investigación.

Del mismo modo, el coeficiente de relación se investigó a través de los niveles de los criterios que lo acompañan.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

Los datos de los diferentes autores expuestos en este trabajo se citaron de forma apropiada teniendo en cuenta los derechos de autor y los derechos de innovación autorizados.

III. RESULTADOS

3.1.- Nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Tabla 1

Nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018

Escala	Intevalo	N°	%
Malo	21 - 35	23	26%
Regular	36 - 49	38	43%
Bueno	50 - 63	28	31%
Total		89	100%

Fuente: Encuesta en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín, 2018

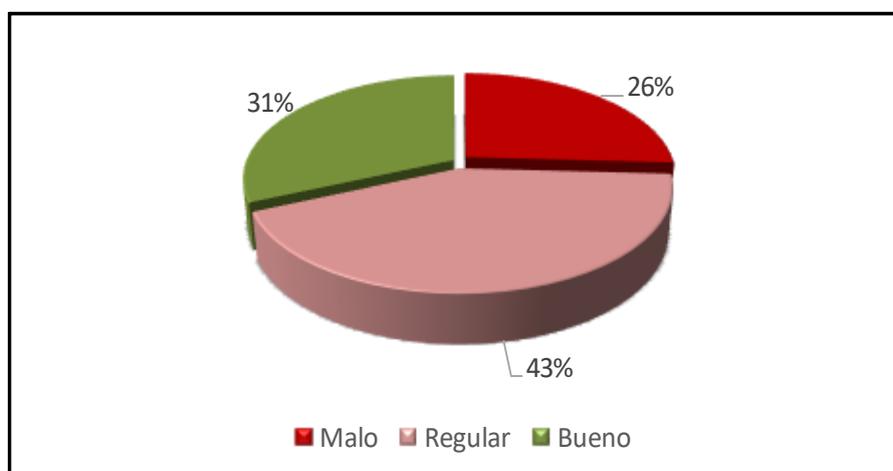


Figura 1. *Nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018 (%)*

Fuente: Tabla 1

Interpretación. - En la tabla y figura 1 se muestran los resultados sobre el cuestionario del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018; donde 23 usuarios que constituyen el 26% indicaron que la atención es “Malo”; 38 usuarios (43%) indicaron que la

atención es “Regular”, 28 usuarios que representan el 31% de encuestas indicaron que el servicio de atención es “Bueno”.

3.2.- Nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018

ESCALA	INTEVALO	N°	%
Muy Satisfecho	17 - 29	2	2%
Insatisfecho	30 - 39	65	65%
Satisfecho	40 - 51	22	22%
TOTAL		89	100%

Fuente: Encuesta en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín, 2018

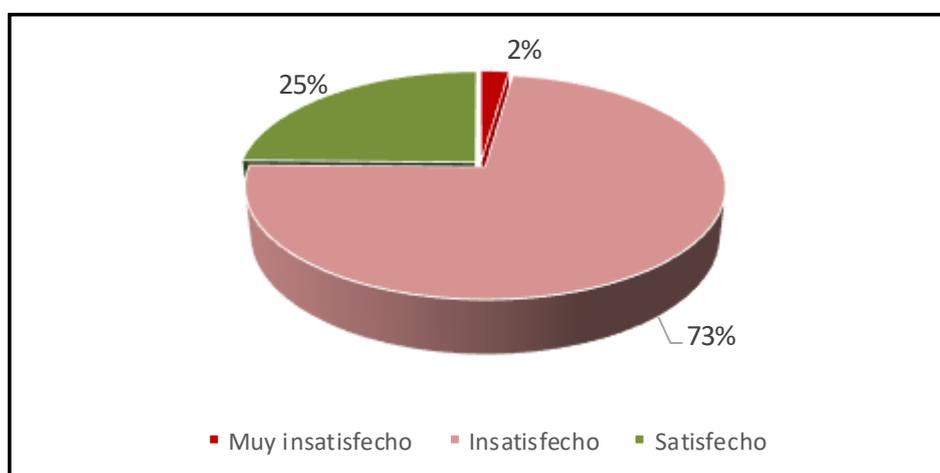


Figura 2 .*Nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018 (%)*

Fuente: Tabla 2

Interpretación.- En la tabla y figura 2 se muestran los resultados sobre el cuestionario desatisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018; donde 2 usuarios que representan el 2%

indicaron estar “Muy insatisfecho”; 65 usuarios (73%) indicaron que la satisfacción de la atención es “Insatisfecho”, 22 usuarios que representan el 25% de encuestas indicaron que la satisfacción del usuario es de “Satisfecho”.

3.3.- Relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.

Tabla 3.

Resultados de la correlación entre las variables.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.6327
Coefficiente de determinación R ²	0.4003
R ² ajustado	0.3934
Error típico	9.556
Observaciones	89

Fuente: SPSS ver. 21

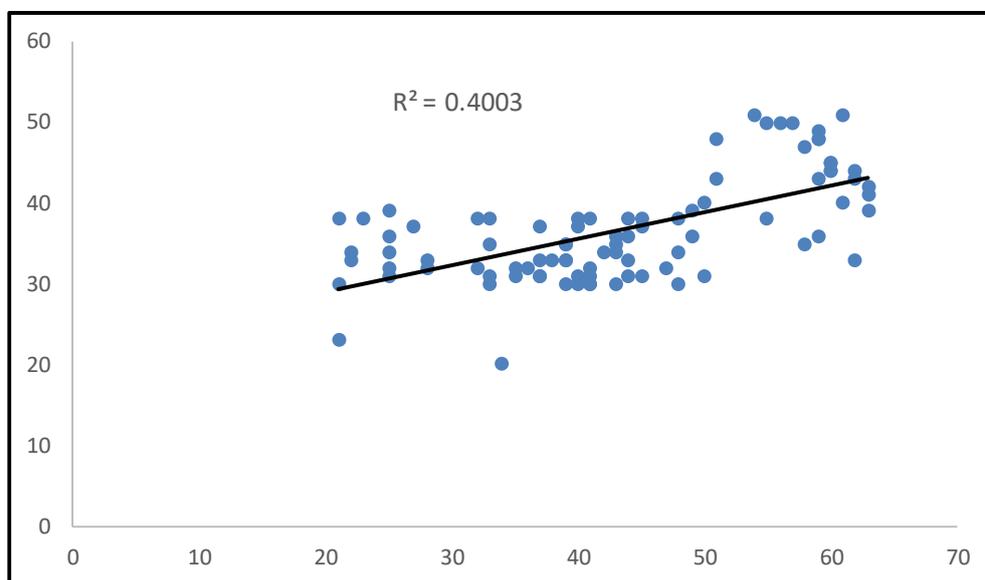


Figura 3. Gráfico de dispersión entre las Variables.

Fuente: SPSS ver. 21

Interpretación: En la tabla y en la figura 3 podemos ver el coeficiente de relación de Pearson (0.632), que nos demuestra que existe una conexión normal positiva entre la administración y los factores de cumplimiento del cliente en cuanto a la familia en la Oficina de Defensa Pública del Distrito, 2018; Tanto en la tabla como en el gráfico, vemos una relación directa entre la conexión de Pearson, el coeficiente de garantía (0.4000) aclara que el 40.00% del cumplimiento del cliente se ve afectado por la administración del cliente.

Tabla 4.

Análisis de varianza entre las variables.

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	5304,2589	5304.158	58.0831	0,000
Residuos	87	7944,8522	91.3201		
Total	88	13249,0112			

Fuente: SPSS ver. 21

Para confirmar si el modelo de conexión de Pearson acomoda nuestra información, observamos el valor básico de Fisher (0,000), este valor no debe ser exactamente la probabilidad de presentar un error del 5% (0,05); Ya que nuestro valor de Fisher no es exactamente el beneficio de enviar un error, podemos inferir que el modelo de relación de Pearson acomoda nuestra información y de esta manera reconocemos la conexión entre los factores.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte se diferencia los descubrimientos de la prueba y las diversas pruebas (trabajos anteriores), como las que se crearon en el presente examen. En este sentido, el examen muestra entre sus principales descubrimientos la proximidad de una conexión ordinaria positiva entre la organización del pensamiento y la lealtad del consumidor en asuntos familiares en la Dirección de Defensa Pública del Distrito, con un coeficiente de asociación de Pearson (0,632). Además, hay un coeficiente de certificación (0.4000) que explica que el 40.00% de la lealtad del consumidor está influenciado por la ventaja del cliente.

En este sentido, la investigación Ruíz, R. (2015), en su examen se tituló "Naturaleza de la administración del cliente y el grado de cumplimiento del cliente externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016", donde se exhibe. que Existe una relación de coordinación entre la idea de la organización del cliente y la consistencia del cliente externo que crea un coeficiente de asociación de 0.255, y un grado de vitalidad de 0.000 esto es inferior a 0.05, lo que demuestra que existe una relación rápida y tremenda y así se perciben ambas hipótesis electivas.

De la misma manera, el estudio de Arce, A. (2018), en su tesis "Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017", expresó que existe una gran conexión directa entre la naturaleza de las administraciones escolares y el cumplimiento instructivo; En otras palabras, cuanto mayor sea la calidad de las administraciones académicas, habrá un cumplimiento instructivo progresivo en los estudios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017. Al contrastar dichos estudios se encuentra similitud con los resultados donde se relaciona la satisfacción con la atención en el servicio, donde la atención es de gran importancia para asegurar la satisfacción de los usuarios que hacen uso un determinado servicio, especialmente en los servicios sociales como es la salud y educación.

Asimismo, el estudio muestra el nivel de servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018; muestra que un 26%de usuarios indicaron tener una atención "Malo"; un 43%de usuarios indicaron que la atención es "Regular", 31%de usuarios indicaron que el servicio de atención es "Bueno".

Al comparar con el estudio de León, J. & Pitalua, E. (2011), en su tesis "Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena", donde concluyo que la actitud de los empleados de colaboración da una gran ayuda a los clientes, en ello responde a sus necesidades. No obstante, la atención que brindan los empleados permite ofertar respuestas rápidas y eficaces a los clientes, generando con ello el incremento de la satisfacción. En tal sentido, la atención es crucial en la prestación de un servicio y el mismo que repercutirá en diversos elementos como en la fidelización de los clientes y la misma satisfacción asegurando con ello el apego entre prestador y usuario.

Finalmente, la investigación demuestra el nivel de cumplimiento del cliente con respecto a asuntos familiares en la Oficina de Disciplina Pública de San Martín - Moyobamba 2018; demuestra que el 2% de los clientes mostraron estar "Extremadamente decepcionados"; El 73% de los clientes demostró que el cumplimiento de las consideraciones es "Insatisfecho", el 25% de los clientes mostraron que el cumplimiento del cliente es "satisfecho". Mientras divergía de Loli, An., Et al. (2013) en su examen titulado "la satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana", donde llama la atención sobre el hecho de que una gran parte de los sujetos demuestran cumplimiento con la naturaleza de la administración y en este sentido respalda la presencia de una conexión entre el cumplimiento y los segmentos de la calidad del elemento / beneficio, que muestra que cuanto mayor es la lealtad del consumidor, más o más ideal es su conclusión con respecto a la naturaleza del servicio que obtiene.

Por otra parte, Inga, ME. y Mamani, M. (2015), en su investigación " Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II EsSalud Huaraz " donde presumo que el 47% de los clientes externos estaban "Satisfechos" con la consideración otorgada en el centro de investigación administración; además, hay un 48.3% de "Satisfacción normal", un 28.5% de "Alta satisfacción" y un 23.2% de "Baja satisfacción"; en cuanto al límite de reacción de la administración. Del mismo modo, el 47% de los clientes externos que acudieron al centro de investigación estaban "razonablemente satisfechos" con la administración que entregó dicho beneficio, el 27.2% fueron "Muy satisfechos" y el 25.2% "Decepcionados". Estos resultados demuestran similitud con la investigación en la que un gran número de clientes está

decepcionado y en una tasa inferior cumplida, y estos niveles deben mejorarse teniendo en cuenta el objetivo final de tener un paciente satisfecho y respeto por la organización.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Existe una relación normal positiva entre las administraciones consideradas y la satisfacción del cliente en cuanto a la familia en la Dirección de Defensa Pública del Distrito, tal como aparece en el coeficiente de conexión de Pearson (0.632). Además, existe un coeficiente de garantía (0.4000) que aclara que el 40.00% del cumplimiento del cliente se ve afectado por la administración del cliente.
- 5.2** El nivel de servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018; muestra que un 26%de usuarios indicaron tener una atención “Malo”; un 43%de usuarios indicaron que la atención es “Regular”, 31%de usuarios indicaron que el servicio de atención es “Bueno”.
- 5.3** El nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018; muestra que el 2%de usuarios indicaron estar “Muy insatisfecho”; un 73% de usuarios indicaron que la satisfacción de las atenciones es “Insatisfecho”, 25%de usuarios indicaron que la satisfacción del usuario es de “Satisfecho”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1** A los responsables del área de Planificación y Recursos Humanos de la Dirección General de Defensa Pública, realizar un diagnóstico basal del recurso humano que labora en la Dirección Distrital de San Martín para generar estrategias que respondan de manera eficiente a la demanda y proveer una atención estandarizada en aras de incrementar la satisfacción de los usuarios.

- 6.2** Al Director Distrital de la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín Moyobamba, implementar estrategias para mejorar los diversos procesos de atención en respuesta a la necesidad de los usuarios con procesos y servicios normativizados e institucionalizados.

- 6.3** A los Defensores Públicos, implementar de manera cotidiana elementos de planificación de actividades en relación de sus funciones de su alta carga laboral para poder brindar las consultas y/o absolución de dudas de los usuarios, con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción en los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, MG. & Pincay, DE (2014). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>.
- Altamirano, N., Chávez, J. et al. (2012). *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre. Tarapoto – Perú: Universidad Nacional de San Martín*.
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*.
- Badaraco, V. (2016). *La especialización en la defensoría pública del Ecuador en el área penal*. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/679/1/T-ULVR-0872.pdf>
- Cardozo, RN. (2005). An empirical study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Castañeda, CJ., & Gonzáles, AG. (2009). Propuesta para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el primer nivel de atención. Recuperado de <http://maiquiflores.over-blog.es/article-32567220.html>
- Centro de Conciliación Gratuito Huaycán (2013). *Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11/INFORME-RESULTADOS-DEFENSA-PUBLICAok.pdf>
- Chanamé, R. (2009). *Comentarios a la Constitución*. (4.^a ed.). Lima, Perú: Jurista 220 Editores.
- Colunga, DC. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama.

- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012*. Tesis, Quito.
- Escobar, JC. (2017). *Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de lima sur y lima norte, 2015*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5919/Escobar_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fix, H. & Suárez, AA (2015). *Hacia una defensa pública de calidad. El nuevo diseño institucional de las defensorías públicas en las entidades federativas de la república mexicana*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n32/n32a6.pdf>.
- Heinz. (2000). *Calidad de vida en los trastornos mentales*. España: editorial.
- Huertas, M. (2012). *Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia*. 2da. Etapa. Plan Operativo 2012. Lima: San Marcos.
- Inga, ME. & Mamani, M. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014*". Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6675/Inga_CME-Mamani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Israel, VA. (2016). *Medición de la Calidad en el Servicio de una Empresa de Distribución de Acumuladores de la Ciudad de los Mochis*. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1471374796328TESISVICTORAL.pdf>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- León, J. & Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena*. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1421/1/tesis%20aprobada%20terminal%20de%20transporte.pdf>
- Loli, A., et al. (2013). *La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana*".

- Mariscal, FA. (2013). *La defensa pública de derechos laborales, como mecanismo de apertura al acceso a la justicia para trabajadores con bajos ingresos económicos*. Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13351/T4274.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, JA. (2003). *Medición de la Calidad del Servicio*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>.
- Münch., L. y Sandoval, P. (2006). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia*. México: Trillas.
- Oliver, R. (2004). A guide to the Ordnance Survey one-inch Popular Edition map of Scotland, 44. London: Charles Close Society.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Patterson, PG. & Johnson, LW. (1993). Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality: an integrated paradigm, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, No. 6, pp. 90-99.
- Pedraza, NA., Lavín, J., González, A., Bernal, I. (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC*. *Entramado*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 76-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>.
- Quispe, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – Perú*.
- Requena, MV. y Serrano GC. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mención Recursos Humanos.

- Reyes, O. & Reyes P., M. (2008). Calidad del servicio educativo: Caso de la escuela de artes de la UABC. X Congreso Nacional de Investigación Educativa, México, 1-10.
- Rojas, GE. (2000). El usuario de la Información. Brasil.
- Ruiz, C. (2001). *Valoración de gestión financiera*. México: PrenticeHall.
- Ruíz, R. (2015). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Tesis de posgrado. Tarapoto – Perú: Universidad César Vallejo.
- Visurraga, AV. (2017). *Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7463/Visurraga_AAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. México D.F.: Mc Graw Hill

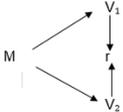
ANEXOS

Matriz de consistencia

Tesis: “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018”

Autor: Br. Ketty del Pilar Herrera Rodríguez

TÍTULO	“Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>En nuestro país, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia cuentan con el servicio de Defensa Pública en materia civil, familia y laboral en todas las Direcciones Distritales del país que brinda asesoría y atención legal a personas de escasos recursos económicos.</p> <p>Este servicio a la ciudadanía tiene gran demanda. Las personas que acuden y solicitan la atención legal son en su mayoría, personas de escasos recursos económicos que no pueden pagar los honorarios de abogados privados para lograr la solución de su controversia legal (pensión de alimentos, reconocimiento de un hijo extramatrimonial, régimen de visitas de un menor, etc.) y por tanto optan como única opción el servicio de asistencia legal que proporciona el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Asimismo, son personas cuyo nivel educativo es básico. En su mayoría, desconocen la ley que las protegen, confunden o desconocen las funciones de los diferentes operadores de justicia que intervienen en los procesos como también el trámite y plazo según la materia y controversia. A ello se suma un factor externo que está referido a la lentitud de los procesos que se entablan en el poder judicial. Todo ello origina una insatisfacción de las usuarias al no ver satisfecho su derecho o haberse incumplido la sentencia que le es favorable, manifestando su molestia a una supuesta mala actuación</p>
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<p>¿Cuál es el nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018?</p>
HIPÓTESIS GENERAL	<p>Hi: Existe relación significativa entre el Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.</p>
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>H1: El servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018, es de nivel regular.</p> <p>H2: La satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018, es insatisfecho.</p>
OBJETIVO GENERAL	Establecer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>Conocer el nivel del servicio de atención del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018.</p>

<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>La investigación es de diseño descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.</p>  <p>Donde: M = Muestra de estudio. V1 = Servicio de Atención V2 = Satisfacción del Usuario en materia de Familia. r = Relación de variables</p>
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>Población: usuarios en materia de familia de Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018 (Moyobamba, Rioja y Nueva Cajamarca). Muestra: 89 Muestreo: No Probabilístico</p>

<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: Servicio de atención</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>Kotler, P. (1997) señala: “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra”. Por lo tanto, un servicio es esencialmente intangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad</p> <p>Definición operacional</p> <p>El servicio de atención se entiende como la forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos al usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín Moyobamba</p> <table border="1" data-bbox="448 1061 1993 1348"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">Servicio de atención</td> <td rowspan="2">Confiabilidad</td> <td>Cumplimiento de la promesa</td> <td rowspan="7">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento con lo que el servicio ofrece</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cortesía</td> <td>Veracidad en el servicio</td> </tr> <tr> <td>Honestidad en el servicio</td> </tr> <tr> <td>Seguridad en la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Voluntad para brindar el servicio</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad para brindar el servicio</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>Horario de atención</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala	Servicio de atención	Confiabilidad	Cumplimiento de la promesa	Ordinal	Cumplimiento con lo que el servicio ofrece	Cortesía	Veracidad en el servicio	Honestidad en el servicio	Seguridad en la prestación del servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para brindar el servicio	Disponibilidad para brindar el servicio	Accesibilidad	Horario de atención
Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala																
Servicio de atención	Confiabilidad	Cumplimiento de la promesa	Ordinal																
		Cumplimiento con lo que el servicio ofrece																	
	Cortesía	Veracidad en el servicio																	
		Honestidad en el servicio																	
		Seguridad en la prestación del servicio																	
	Capacidad de respuesta	Voluntad para brindar el servicio																	
		Disponibilidad para brindar el servicio																	
Accesibilidad	Horario de atención																		

		Rapidez para brindar el servicio	
	Credibilidad	Comunicación abierta	
		Consistencia en la atención	

Para medir la variable servicio de atención, se empleó una escala Ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Malo, regular, Bueno.

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

Definición Conceptual

(Castañeda, C.J. & González, A.G. 2009) es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios respecto al trato que reciben al ser atendidos.

Definición operacional

Es el nivel de percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben, calificado como: Satisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del usuario	Celeridad procesal y atención	Actos procesales	Ordinal
		Atención a los usuarios	
	Capacidad de los defensores públicos	Competencias de los defensores públicos	
		Competencias de los auxiliares administrativos	
	Transparencia y acceso	Fortalecimiento de la transparencia	
Lucha anticorrupción			

Para medir la variable satisfacción del usuario se empleó una escala Ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Satisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho

Instrumento de recojo de información

Cuestionario para medir la variable “Servicio de Atención”.

Estimado usuario el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información respecto a la Satisfacción del Servicio que brinda la Defensa Pública en materia de familia de la Dirección Distrital de San Martín, Moyobamba. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dicho aspecto; lo único que se le solicita es que sea sincero en sus respuestas.

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) la respuesta que considere acertada con su punto de vista.

Existen tres (3) alternativas de respuesta:

1= Malo 2= Regular 3= Bueno

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

ITEM	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad	Opciones de respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda la defensa pública en materia de familia?			
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en la defensa pública en materia de familia?			
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones en la defensa pública en materia de familia?			
	DIMENSIÓN 2: Cortesía	M	R	B
		1	2	3
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los defensores públicos?			
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los defensores públicos?			
6	¿Cómo califica la atención de los defensores públicos?			
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen los defensores públicos?			
8	¿Cómo califica el trato de los defensores públicos con las autoridades judiciales en audiencia pública?			
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los defensores públicos en relación a los procesos?			
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	M	R	B
		1	2	3
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte de los defensores públicos?			

11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte de los defensores públicos?			
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos en la defensa pública?			
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte de los defensores públicos?			
	DIMENSIÓN 4: Credibilidad	M	R	B
		1	2	3
14	¿Cómo califica la credibilidad de los defensores públicos en la tramitación de los casos?			
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y los defensores públicos?			
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en la defensa pública?			
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en la defensa pública?			
	DIMENSIÓN 5: Accesibilidad	M	R	B
		1	2	3
18	¿Cómo califica el horario de atención al público en la defensa pública?			
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público en la defensa pública?			
20	¿Cómo califica el material informativo que distribuye a los usuarios de la defensa pública?			
21	¿Cómo califica la información que ofrece los defensores públicos en relación a los requisitos para que su caso sea atendido en la defensa pública?			

Cuestionario para medir la variable “Satisfacción del usuario”

Estimado usuario el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información respecto a la Satisfacción del Servicio que brinda la Defensa Pública en materia de familia de la Dirección Distrital de San Martín, Moyobamba. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dicho aspecto; lo único que se le solicita es que sea sincero en sus respuestas.

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) la respuesta que considere acertada con su punto de vista.

Existen tres (3) alternativas de respuesta:

1= Satisfecho 2= Insatisfecho 3= Muy Insatisfecho

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	DIMENSIÓN 1: Celeridad Procesal y Atención	Opciones de respuesta		
		S	I	MI
		3	2	1
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales de los defensores públicos?			
2	¿Cómo siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial?			
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado el relación a la elaboración de los escritos?			
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias?			
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio respecto a la defensa pública?			
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal de mesa de partes de la defensa pública?			
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan de los defensores públicos?			
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos en la defensa pública?			
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de los Defensores públicos y auxiliares administrativos	S	I	MI
		3	2	1
9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los defensores públicos para resolver casos judiciales?			
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos de la defensa pública para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?			
11	¿Cómo se siente al término del proceso judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos?			
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los Auxiliares administrativos de la defensa pública?			

DIMENSIÓN 3: Transparencia y Acceso		S	I	MI
		3	2	1
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en la defensa pública por parte de los defensores públicos?			
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte de los defensores públicos para resolver los procesos judiciales?			
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista por los defensores públicos?			
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de la defensa pública?			
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla la defensa pública en la lucha contra la corrupción?			

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : OLIVA CHICANA ADLER ANTONIO
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Mg. En Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de servicio de atención
Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodriguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del talento humano en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del talento humano .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del talento humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del talento humano .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42



Adler A. Oliva Chicana
Mg. en Gestión Pública
DHA 41528874

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : OLIVA CHICANA ADLER ANTONIO
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodriguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: satisfacción laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto , es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Adler A. Oliva Chicana
Mg. en Gestión Pública
D/N 41528874

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : BAZÁN VARGAS KIEFFER SEGUNDO
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba/Escuela de Posgrado de la UCV
 Especialidad : Mg. En Administración Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de servicio de atención
 Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodriguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del talento humano en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del talento humano .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del talento humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del talento humano .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : BAZÁN VARGAS KIEFFER SEGUNDO
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba
 Escuela de Posgrado de la UCV
 Especialidad : Mg. En Administración Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodriguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: satisfacción laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42


 Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAESTRO EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : REYES BARDÁLEZ BETZI ROSALÍA
 Institución donde labora : I.E. Matilde Del Águila Velásquez
 Especialidad : Mg. En Gestión de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de servicio de atención al usuario
 Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodríguez
 Criterios de validación :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5) :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del talento humano en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del talento humano .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del talento humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del talento humano .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42


Lic. Betzi R. Reyes Bardález
 Mg. en Gestión de la Educación
 DNI. N° 40711668

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Apellidos y nombres del experto : REYES BARDÁLEZ BETZI ROSALÍA
 Institución donde labora : I.E. Matilde Del Águila Velásquez
 Especialidad : Mg. En Gestión de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Ketty del Pilar Herrera Rodriguez
 Criterios de validación

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5) :

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: satisfacción laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento, tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


Lic. Betzi R. Reyes Bardález
 Mg. en Gestión de la Educación
 DNI. N° 40711668

Tarapoto, 5 de mayo de 2018.

Índice de confiabilidad

Alfa de Cronbach para las variables servicio de atención al usuario y satisfacción del usuario

Variable: Servicio de atención al usuario

N°	Ítem	Alfa de Cronbach
1	¿Cómo califica la información que le brinda la defensa pública en materia de familia?	,916
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en la defensa pública en materia de familia?	,913
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones en la defensa pública en materia de familia?	,912
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los defensores públicos?	,912
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los defensores públicos?	,913
6	¿Cómo califica la atención de los defensores públicos?	,912
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen los defensores públicos?	,912
8	¿Cómo califica el trato de los defensores públicos con las autoridades judiciales en audiencia pública?	,911
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los defensores públicos en relación a los procesos?	,908
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte de los defensores públicos?	,908
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte de los defensores públicos?	,911
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de casos en la defensa pública?	,909
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte de los defensores públicos?	,910
14	¿Cómo califica la credibilidad de los defensores públicos en la tramitación de los casos?	,912
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y los defensores públicos?	,915
16	¿Cómo califica la atención en los casos en la defensa pública?	,916
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en la defensa pública?	,916
18	¿Cómo califica el horario de atención al público en la defensa pública?	,915
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público en la defensa pública?	,915

20	¿Cómo califica el material informativo que distribuye a los usuarios de la defensa pública?	,913
21	¿Cómo califica la información que ofrece los defensores públicos en relación a los requisitos para que su caso sea atendido en la defensa pública?	,923

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,916	21

Variable: Satisfacción del usuario

Nº	Ítem	Alfa de Cronbach
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales de los defensores públicos?	,949
2	¿Cómo siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial?	,948
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado el relación a la elaboración de los escritos?	,946
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias?	,946
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio respecto a la defensa pública?	,945
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal de mesa de partes de la defensa pública?	,944
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan de los defensores públicos?	,945
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos en la defensa pública?	,945
9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los defensores públicos para resolver casos judiciales?	,947
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos de la defensa pública para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?	,948
11	¿Cómo se siente al término del proceso judicial en relación a la necesidad de logro del objetivo jurídico?	,947
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte delos Auxiliares administrativos de la defensa pública?	,949

13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en la defensa pública por parte de los defensores públicos?	,948
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte de los defensores públicos para resolver los procesos judiciales?	,949
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista por los defensores públicos?	,950
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de la defensa pública?	,952
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla la defensa pública en la lucha contra la corrupción?	,953

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,951	,950	17

RESULTADO CRONBACH PARAAMBAS VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,916	,916	38

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Viceministerio
de Derechos Humanos
y Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Moyobamba, 05 de junio del 2018

CARTA N° 002-DGDP-DDDPAJ-SAN.MARTÍN

Señora
Abogada Ketty del Pilar Herrera Rodríguez

CIUDAD.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN

REF.: Carta 001-2018-DP.KHR

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, en relación al documento en referencia, con la finalidad de autorizar la realización de actividades que le permitan la recopilación de información para la elaboración de la Tesis que viene desarrollando en el marco del Programa de Maestría en Gestión Pública.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

JUAN MANUEL VÁSQUEZ CARRANZA
DIRECTOR DISTRITAL
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia San Martín
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Herrera Rodriguez, Ketty del Pilar
D.N.I. : 10204425
Domicilio : Jr. Tacna 841 - Rioja
Teléfono : Fijo : 042-591182 Móvil : 979425793
E-mail : kherrerar@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es)

Herrera Rodriguez, Ketty del Pilar

Título de la tesis:

"Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

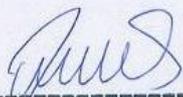
Fecha: 04 de junio de 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis de la estudiante Br. **HERRERA RODRIGUEZ KETTY DEL PILAR** titulada “SERVICIO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN MATERIA DE FAMILIA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA SAN MARTIN - MOYOBAMBA 2018” constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de julio del 2019



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&co=1149421937&u=1049555943&ro=103&lang=es

feedback studio "Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018".



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018".

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Bs. Ketty del Pilar Herrera Rodríguez

Resumen de coincidencias **23 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.lupeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
5	tesis.unsm.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
6	antematu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	copaap.org.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
12	www.publicnow.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.lafacu.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 36 Número de palabras: 9693 Text-only Report High Resolution Activado 11:18 a. m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:

DRA. ANA NOEMÍ SANDOVAL VERGARA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KETTY DEL PILAR HERRERA RODRIGUEZ

INFORME TÍTULADO:

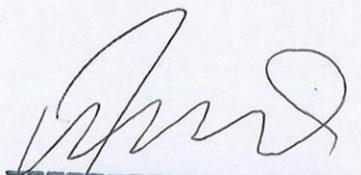
“Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín – Moyobamba 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA : 11 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN : Aprobado por unanimidad



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO