



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima-Norte-2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Arturo Fernández Céspedes (ORCID: 0000-0002-8175-0561)

ASESOR:

Dr. Luis Montenegro Camacho (ORCID: 0000-0002-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Ciencias empresariales

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATÓRIA

Con todo mi amor y afecto:

A la memoria de Rosa Martha Céspedes Salcedo de Fernández y Arturo Leoncio Fernández Mera, mis padres, por ser la fuente de motivación e inspiración para lograr mí objetivo de superación.

A mis hijos: Luis Fernando, Rosemary Madeleine, Oscar Arturo y Esposa Madeleine del Pilar, quienes con sus palabras de aliento impedían que decayera, permitiendo seguir adelante hasta concluir con mi meta.

Arturo

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial al Dr. Luis Montenegro Camacho por la asesoría que nos brindó en la elaboración de esta tesis.

Agradecemos también a los docentes que, gracias a su paciencia y enseñanza, aportaron en el fortalecimiento de nuestros conocimientos, asimismo, al personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte que nos facilitó y apoyó a realizar este estudio.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual me brindó la oportunidad de realizar mi estudio de Maestría en Gestión Pública, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

El Autor



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de algunas polígonos y acuser a la justicia Lima - Norte.

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA)

Arturo Fernández Caspeles

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobado por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, *02* de *Abril* de 20 *19*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dr. Roder Augusto Gonzales Soto*

SECRETARIO: *Dña. Jacqueline Janet Aldana Millán*

VOCAL: *Dr. Luis Monrealgo Somacho*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ARTURO FERNANDEZ CESPEDES, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ()
Maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°
17448292.....

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia, Lima-Norte-2019.
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en gestión pública.
3. La tesis presentada es auténtica siguiendo un adecuado proceso de investigación para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
7. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.
8. De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, Abril 2019

DNI:

17448292

ÍNDICE

	PAG.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación.	16
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.3. Población y muestra	22
2.4. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
2.5. Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos	23
2.6. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
III. RESULTADOS.	24
3.1. Descripción de resultados.	24
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	37
Autorización de publicación de tesis	46
Acta de originalidad de tesis	47
Reporte de turnitin	48
Autorización de la versión final del trabajo final	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	17
Tabla 2: Dimensión Motivación de la institución.....	22
Tabla 3: Nivel de la variable satisfaccion del trabajador.....	22
Tabla 4 : Dimensión fiabilidad.....	23
Tabla 5 : Dimensión capacidad de respuesta.....	23
Tabla 6 : Dimensión seguridad.....	24
Tabla 7 : Dimensión empatía	24
Tabla 8 : Dimensión elementos tangibles.....	25
Tabla 9 : Nivel de la variable calidad de atención.....	25
Tabla 10 : Puntuaciones obtenidas sobre nivel de satisfaccion del trabajador y calidad de atención.....	26

RESUMEN

La presente investigación titulada: Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia, Norte-Lima-2019, tuvo como objetivo general determinar la influencia que ejerce la satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019.

La investigación tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipularán deliberadamente las variables, solo se observará la descripción de las variables y sus relaciones, se consideraron teorías científicas tanto de la variable satisfacción del trabajador y calidad de atención. Teniendo una población constituida por 10 personas de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019, la misma que por ser una población pequeña se toma el mismo número para la muestra.

Finalmente, el proceso de investigación tiene como resultados con la aplicación de un test, aplicado a los colaboradores de la muestra en estudio los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los usuarios con un coeficiente de correlación (satisfacción del trabajador y calidad de atención) = 0.8248, lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables satisfacción del trabajador y calidad de atención.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, atención.

ABSTRACT

The present investigation titled: Satisfaction of the worker and its relation with the quality of attention of the headquarters district direction of public defense and access to justice, North-Lima-2019, had like general objective to determine the influence that exerts the satisfaction of the worker and its relationship with the quality of attention of the headquarters, district public defense and access to justice, Lima-North-2019.

Non-experimental, quantitative, descriptive, correlational type research, because a stimulus will not be applied to the sample or the variables will be deliberately manipulated, only the description of the variables and their relationships will be observed, scientific theories were considered as much of the worker's satisfaction variable and quality of attention. Having a population consisting of 10 people from the headquarters district address public defense and access to justice. Lima-North-2019, the same as for being a small population the same number is taken for the sample.

Finally, the research process results in the application of a test, applied to the collaborators of the sample under study, the scores obtained in the questionnaires to users with a correlation coefficient (worker satisfaction and quality of care) = 0.8248, which indicates that there is a high direct correlation between the variables worker satisfaction and quality of care.

Keywords: Satisfaction, quality, attention.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción y la calidad es un tema muy amplio y tratado, al lograr los objetivos de una empresa en determinación. Las opciones, más relevantes e importantes son las necesidades que tienen las empresas para ser competitivas y va a mantener a los usuarios cautivos, tiene los mercados una demanda de cambio.

Los regímenes actualmente y como consecuencia de la constante relación e integración que se da entre personas, empresas y las formas de gobierno que hay entre los diferentes estados en relación a la forma de gestión que no es aislada el uno del otro, en el universo la concepción de gobierno se modificó por el Bassols y Mendoza (2011) quienes manifiestan que en el universo actual se deben dar gestiones de manera igualitaria a todos los integrantes lo que permita que se de relaciones de proximidad, de semejanza, si esto sucediera se daría un mayor entendimiento, el cual regiría una manera diferente en la gestión de los gobiernos, que sería muy todo lo contrario a la forma acostumbrada, sería una manera innovadora de realizar temas de interés público y privado; a nuestro parecer compartimos lo anteriormente dicho pues gestionar actualmente debe ser de forma activa, lineal lo que demanda un continuo perfeccionamiento.

En el ámbito latino-americano decir gobernanza es imaginarse ¿Cómo está organizado un pueblo, ciudad o región? para afrontar su problemática y modelar su propio constructo, de esta forma la gobernanza interviene en un gobierno proponiendo nuevos proyectos y acuerdos lo que logrará un mejor control tanto adentro como afuera en las instituciones del estado y también en las del ámbito privado.(p.17)

Milani (2002) una investigación nos dice que uno de los resultados de la gestión pública se da en la aproximación de los gobiernos con los pobladores, los que trabajan para el Pueblo tienen la obligación de capacitarse más para dar mejores resultados de agrado a la comunidad y dar de manera más personalizada el servicio teniendo en cuenta los requerimientos y exigencias de los beneficiarios de los recursos .(p.17).

Muestran un cuestionario satisfacción donde el mejor es Brasil con un 60% de satisfacción y Jamaica el más bajo con un 37%, el Perú está en un 46.8% de satisfacción de sus atenciones dadas a la comunidad; se afianza la reflexión sobre la importancia de la cercanía entre cliente y servidor, y además de la mejora continua del servidor para lograr un servicio de óptimas condiciones.

La cual fue cambiada y modificada, desde la fecha que se anunciara han pasado y uno y otro gobierno inclusive un transitorio como el de Valentín Paniagua, Alejandro Toledo los que dieron aportes al marco normativo que sería el que orientaría la causa, luego sube al gobierno

En conjunto todos buscaban como meta enriquecer el gobierno subnacional con el fin de repartir la gestión, traspasar responsabilidades y bienes para lograr efectos en nuestra sociedad y los gobiernos más cercanos como son los gobiernos locales.

El gobierno local nacional como son, los distritos o provincias se rigen por la demanda social, problemas de la sociedad de diferente índole. La presión del grupo social, pero para conseguir todo eso es de suma trascendencia el factor persona que es quien desarrollará las habilidades, destrezas, direccionando al grupo social de manera satisfactoria para lograr la articulación de diversos aspectos del ámbito administrativo que es el fin ideal.

La defensa pública peruana es la institución del ministerio de justicia que se encarga de proteger el amparo jurídico efectivo del derecho constitucional a la defensa, trabajo de vital trascendencia para engrandecer el gobierno democrático y de derecho. La vigilancia de defensa pública es dada por abogados públicos que integran de la jefatura superior de defensa pública del ministerio de justicia y defensores públicos asignados.

Estos servidores son una figura importantísima en estos procedimientos, pues son ellos quien mantienen el contacto de manera directa con el público, es necesaria en estas

organizaciones,tener condiciones adecuadas para atender con calidad a los clientes y lograr un efecto beneficioso en las sedes distritales en justicia pública y llegandon a la justicia,Norte-Lima-2019,obteniendo el agrado en los colaboradores y esmero al atender a los clientes.

Álvarez (2003) nos presenta un estudio muy importante titulado:“Consideraciones Generales acerca de la Satisfacción Laboral, su Medición y Elaboración, estudio realizado para obtener el título como licenciado em Recursos Humanos”en la Universidad Católica del Táchira, ubicada en la ciudad de San Cristóbal.

Conclusión: Si calculamos, valoramos y ejecutamos con perseverancia tomando al ser humano como persona que es eficaz y eficiente, las probabilidades que surgen para obtener com la activación del acionar de la mayoría o ciertos agrupaciones y dimensiones es , un gran resultado en el logro de las exigencias y el perfeccionamiento del individuo como persona de trabajo, es decir ; sus principios y por ende su postura, conducta y efectos, estas 2 posturas últimas estamos forzados a comprobarlos y calcularlos para realizar la retroalimentación de los resultados que han tenido los hechos.

Este estudio está estrechamente vinculado co el presente trabajo,pues abarca um aspecto primordial que es la satisfacción en el trabajo.Determinando la trascendencia de este fator al interior de una organización y su estrecha relación em como se comportan los bienes humanos,modificando de manera directa al resultado final, que em esta ocasión está integramente relacionado con un servicio de calidad.

González (2004) hizo un estudio llamado:Falta de Equidad en Los Salarios y de Reconocimiento Personal, para graduarse en la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

Conclusión: Antiguamente el sueldo y las utilidades fueron factores trascendentales en las relaciones de trabajo, actualmente los trabajadores consideran otros factores entre el cual está el clima laboral, las probabilidades de crecer y desarrollarse, conciencia de posesión

Paredes (2002) en su estudio denominado :La Motivación y el Comportamiento Organizacional.

Concluye: en una institución podemos negociar las horas de trabajo, se puede negociar su asistencia física en un espacio específico, hasta podemos negociar determinada cantidad de movilidad muscular en determinado tiempo. Pero su empeño, su fidelidad y el fervor de sus sentimientos no se podrán negociar. Pues todo esto se tiene que ganar.

Las personas son en una organización el factor más trascendental de esta, por lo que debemos tratarla no como un maquinaria sino como seres humanos que tienen carencias, intereses, experiencias irrepetibles, que se tienen que considerar para generar la motivación adecuada que permita sumar esfuerzos y de esta manera lograr las metas propuestas.

En una institución no hay organización sino posee trabajadores involucrados con las metas y para que esto se de es importante tener en cuenta el contexto laboral donde se van a desarrollar las interrelaciones, acuerdos y los modelos de conducta que formarán la formación de la organización por lo cual será más fructífera y eficiente o infértil e ineficiente, lo cual dependerá de las interrelaciones que surjan desde el comienzo entre todos los trabajadores.

Este estudio está basado principalmente en la satisfacción y la motivación laboral, como factores primordiales en la organización, por lo que antes descrito nos ha servido de base y medio de consulta para la realización de la presente investigación

Pérez, Noda, García y Guzmán (2000). Anteriormente nombrados muestran otro estudio titulado:

En una de sus conclusiones manifiestan: Hay un vínculo lineal en el agrado del consumidor de adentro y el consumidor de afuera. La aparición de esta interrelación crea una relación de mayor fuerza entre ambos modelos de compradores. Aun existiendo la interrelación mencionada, hay otros factores que actúan en la apreciación del comprador de fuera cuya influencia no está fácil de determinar y aun más difícil de definir.

En esta investigación se vio las relaciones entre clientes y empleados considerando a ellos como los clientes externos y clientes internos proporcionalmente. Todo esto nos sirvió de soporte para referenciar nuestro estudio considerando que estas dos agrupaciones son el centro de nuestra investigación, en el cual se quiere dar a conocer como la conducta de los clientes internos modifica el júbilo de los clientes externos.

Satisfacción del trabajador.

Vavra (2002) manifiesta que estar satisfecho es “el placer que muestran los clientes luego de consumir un determinado bien o de recibir un servicio” (p.25).

Schlesinger y Heskin (2000) “El satisfacer al usuario impacta de gran manera en el reciente o la viabilidad futura de una organización, esto manifiesta que al existir un cliente satisfecho tiene que existir un trabajador satisfecho”. (p.44)

Márquez (2001) “nos dice que la insatisfacción genera una menor eficiencia en la organización que se manifiesta en variados comportamientos de expresividad, fidelidad, descuido, violencia o apartarse”. (p.87)

Pero en los últimos años el objetivo de los estudios en cuanto a la construcción de las teorías de satisfacción ha cambiado. Anteriormente en los años setenta la motivación estaba principalmente en definir los conceptos que influyen en el desarrollo de su configuración. En los ochenta se estudiaron también los efectos de su evolución (Moliner, Berenguer y Gil 2001). En concordancia con el significado dado por la Real Academia Española, satisfacción al cliente: “Es la percepción de placer que alcanzamos cuando logramos satisfacer un requerimiento”, si nos percatamos es la manera pertinente entorno a un reclamo, interrogante o a la falta de confianza.

Para Atalaya P. María C. (2005:23): “Satisfacción es un fenómeno que no se da objetivamente y mayormente va junto a apariencias de subjetividad que de manera directa perjudican a los clientes en sus apreciaciones”.

Según Oliver, Richard L. (2009:40) define: “Satisfacción es la respuesta a los apetitos de los usuarios o consumidores”. La sensación de satisfacción, tiene un aspecto que al pasar el tiempo va transformándose a la par con los avances de las investigaciones, destacando diversos matices y modificando sus conceptos.

Volviendo a la trascendencia del Capital Humano, se puede hacer incapié en un aspecto muy trascendental como lo es la Satisfacción Laboral. Según Álvarez (2003) “Los estudios de la Satisfacción Laboral como un prodigio relacionado a posturas y las relaciones de estas con la conducta y de los productos lo que lo convierten en un asunto de gran relevancia en la realidad de hoy” los organismos, el soporte; quienes producen y se muestran directamente ante los clientes, de sus actitudes y comportamientos dependerá el renombre de las empresas.

Una apropiada

El adecuado cumplimiento en el trabajo se vincula de manera directa con la comodidad del trabajador, de sus carencias y las interrelaciones con su grupo laboral, dicho en dos maneras . Satisfacción Laboral. El creador determina este factor de la siguiente manera:

La satisfacción laboral abarca un comportamiento, o mejor dicho una reunión de conductas y una inclinación beneficiosa de las personas y los asociaciones en el ámbito gremial que respaldará de forma valiosa en las actitudes y por ende en los productos. (Op. Cit. p. 15)

Consecuencia de la Satisfacción:

Haciendo una revisión de información en cuanto al tema, sobresallen tres efectos importantes en la insatisfacción: comportamientos de quejas, proceso comunicativo boca oídos negativo/positivo y deseos de cambios/recompras.

Las conclusiones del modelo de Mooradian y Oliver (1997), se basa en la influencia del carácter en los sentimientos y desarrollo posterior a la adquisición, aseveran las investigaciones precedentes que interrelacionan los efectos y la valoración cognitiva de la constatación con la satisfacción, y a la vez esta con la intención de compra y satisfacción no es directa dándose, por ello, consecuencias que no concluyen hasta la actualidad.

De manera simultánea, en las letras hay diferentes indagaciones que examinan las pretensiones de comportamientos cercanos, observando sus capacidades desiguales, de tal forma como la fidelidad y predisposición a remuneraciones mayores más.

No obstante, tienen como base las relaciones de calidad-satisfacción, no tienen en cuenta los sentimientos del comprador. Hay otras investigaciones que han examinado el poder de los pensamientos como premisa que modera las interrelaciones de las conductas (Bloemer y De Ruyter, 1999; Oliver et al., 1997), pero éstos se centran únicamente en emociones positivas.

En el desenvolvimiento de los servicios se pueden diferenciar otros aspectos en la intención de la conducta que atiende a la coyuntura en que se ejecuta. Cuando el cliente se encuentra complacido por los servicios dados, se aguarda que sus pretensiones comportamentales a corto plazo sean coherentes con su complacencia o satisfacción (Bolton, 1998). A manera ilustrativa, las pretensiones de comportamientos inmediatos aluden, mientras tanto, a la considerable o poca permanencia de la práctica de la compra (Holbrook y Gardner, 1993, 1998), así como el consumo de recuerdos y regalos (Kim y Littrell, 1999).

Calidad de Atención:

La calidad de atención es el objetivo de las organizaciones actualmente es un merito de capacidad. Considerar al consumidor y agradarlo en sus requerimientos, así como preceder y superar sus perspectivas, mostrándole que se le atiende y que es importante, es un factor muy primordial en el momento que el consumidor decida sus prioridades.

A si mismo, en cuanto a la naturaleza d la atención afirmamos que el cliente o consumidor es el primordial fin del trabajador estatal y su grandiosidad se apreciará de manera especial como el producto en la calidad de atención, por ello por la municipalidad distrital de Rázuri, debe direccionar sus objetivos a la calidad de atención ,pue se debe recordar que los usuarios están en primer lugar, por lo que se debe desrrollar una administración con gestión de calidad. Albahari (2011) manifiesta que una gestión de calidad “radica cuando se coordinan todos los recursos mediante etapas planificadas, organizadas, direccionadas y controladas para lograr las metas en lo que respecta a la calidad del lado de la organización o quien da el servicio

Gazy Kattan (2004) en uno de sus textos “el valor de los clientes” manifiesta :...La existencia de una organización dependerá de encontrar y mantener a su clientela. Si no se expende no habrá movimiento de caja y una organización que no produce recursos no sobrevivirá. A esto se suma una realidad absoluta que resulta más caro encontrar clientes nuevos (o rescatar uno extraviado), que mantener un consumidor y aumentar su beneficio para la organización (p. 27).

Los usuarios son el origen de toda organización, pues son la causa de esta, quien permite la seóstiene y a quien se le atiende conforme para lo cual existe. Así también manifiesta :

Las relaciones con los usuarios , al igual que otra, esw una fase en dos direcciones mediante el cual la organización y el usuario cimientan un apoyo de conocimientos mútuos.La organización adquiere mucha información de los usuarios que le permiten elaborar artículos, atender o solucionar situaciones que llenen las expectativas e incluso vayan más allá de las posibilidades de los clientes.... (op cit. p. 30).

De esta manera se revalida que los productos deben diseñarse en consideración a los clientes, pues son ellos quienes lo consumen y nos permiten realizar las modificaciones necesarias para poder mejorarlos esto mediante los testimonios que nos faciliten y también sus recomendaciones.

Philip B. Crosby (1988) en su concepción de de calidad

Manifiesta lo siguiente :

Calidad es la aprobación con las demandas. Las demandas deben establecerse de forma clara para evitar distorsiones; la mediación se tomará permanentemente para establecer la aprobación de lo que se requiere, la no aceptación manifestadas significa falta de calidad, (p. 10)

Podemos deducir que la calidad está estrechamente relacionada con las aspiraciones del consumidor y su interés en obtener atenciones con calidad estas carencias deben ser cubiertas comprometiéndose a estar muy pendientes de las exigencias de los consumidores se debe tener iniciativa es decir estar un paso delante de lo que va a suceder, solucionando permanentemente los requerimientos que se presenten.

Alet (2002) concluye: “ La calidad de atención lo podemos entender como la apreciación del usuario sobre la atención , y no por las particularidades interiores de la atención dada” (p. 6). El usuario es quien manifiesta si el atención recibida es o no buena, porque es él quien determina si es o no apto a sus intereses, aún cuando este muestre excelente desarrollo o que la organización lo estime servicial.

A sí mismo influyen otros elementos tal como al que alude el escritor al mencionar que: “una magnífica atención dada no reemplazará un recurso de baja calidad a la ese espera, pero con seguridad que un mala atención al asuario puede cancelar por completo un artículo excelente”. (op cit. p. 7).

“La calidad se propone como un modelo de gestión y una propuesta para la gerencia estandarizada en el universo de las empresas líderes, estableciendo un modelo de existencia que le permita sostenerse en el devenir de los días”. (Martínez, 2005, p.57)

“Por tal razón la calidad no es un proceso particular que se muestren inalterable, si no por el contrario es una exigencia para mejorar continuamente. El término calidad nace teniendo como origen la palabra del latín *Qualitas* que significa la forma de comportarse de la persona delante a sus iguales”. (Martínez R. Armando, 2005, p.57)

Además otro principal componente al interior el proceso de atención son los recursos humanos pues son estos quienes relacionan directamente con los clientes y quienes nos facilitan que todos los productos llegues a sus destinatarios; de los trabajadores dependerá en mayor parte , la calidad de atención, y la percepción de la organización.

Alet (2002) toma esta materia fundamentando que: Como todos sabemos los recursos humanos que están en esta situación tienen un papel esencial en la creación de placer en el cliente, pues en variadas ocasiones estas personas son la parte global en el servicio dado.

Es el instante de la comunicación con el consumidor éste valora a la empresa y la calidad en las atenciones entregadas. Sin importar si la empresa haya gastado demasiado en estudiar los mercados, en propaganda, en tecnologías, etc., si las interacciones no son realizadas teniendo en cuenta las probabilidades de los clientes, la atención se considerará de baja calidad. Los trabajadores asumen un papel en la comercialización de los productos, cuando son capaces de prevenir una reciente carencia en los clientes, proponen la oferta de una nueva atención y la realiza en sus ventas... (p. 10).

Las cuatro acciones a las que alude con anterioridad el investigador (Proceso, Tecnologías, Mercadeo y Recursos Humanos) resultan esenciales a la hora de estudiar, plantear, y dar una atención de calidad. Pero, debemos entender que esas acciones son indispensables pero no idóneas para lograr nuestra meta.

Hay dos requisitos que la empresa deberá ejecutar: la Integración y Coherencia de dichas acciones; y los Aprendizajes Internos y Externos. La integración y coherencia de las acciones posibilita realizarlas de manera efectiva, rendimiento y prontitud. (Op. Cit.)

El investigador aludido, menciona una variedad de dispositivos que las organizaciones pueden hacer uso para lograr esta coherencia:

a) las tecnologías (haciendo uso de dispositivos y procesos que hagan más fáciles las operaciones). b) Incentivo a los recursos humanos. c) Estructuras. Ejemplo, unas estructuras más planas y basadas en los trabajos en equipos. d) Manipulación de los recursos humanos. Ejemplo dando capacitaciones, principalmente a los trabajadores que son las bases de las organizaciones e) Cultura. Instaurar una educación de calidad, de innovaciones y de labores integradas y cohesionadas entre Recursos Humanos, Procedimientos, Tecnologías y Mercadeo. (op.cit)

Igualmente, un primordial elemento lo conforman los aprendizajes Internos y Externos. • Por Aprendizajes Externos: entendemos los que las organizaciones aprenden de las experiencias

destacadas, de la competencia y de los consumidores. • Los Aprendizajes Internos: se relacionan con las capacidad que generalmente se relacionan con los conocimientos, talento y capacidad creativa de los trabajadores que se desenvuelven linealmente en la acción, es decir, originan de manera directa el bien juntándolo de manera directa con el consumidor.

En consecuencia, “Brindar atenciones de calidad resulta un reto no solamente para los trabajadores de la organización posicionados en primer lugar, atendiendo a los clientes, así como para la totalidad de la empresa” (op cit., p. 13).

considerando todas las percepciones anteriormente mencionadas, podemos apreciar la trascendencia de los recursos humanos y la exigencia de que haya cohesión con los actividades del trabajo.

La formación de los trabajadores es indispensable en especial en los trabajadores que se relacionan directamente con los clientes, además de sus motivos y su compenetración con la organización, lo que permitirá que los trabajadores tenga actitudes adecuadas hacia los clientes. Lo que generará la satisfacción de los clientes internos, pensando que ha logrado su autorealización y comprendiendo de esta manera la trascendencia que tiene su labor dentro de la organización, y aún más la trascendencia de los clientes como agentes de provecho para toda la empresa.

La calidad tiene diversas metas, por una parte ejecutar por completo satisfacción del usuario con distintos objetivos (la lealtad de los clientes, el gusto del mismo, la conquista de más usuarios condicionales) y por otro lado ganar al máximo la producción de los consumidores internos para mejorar las utilidades; podría así también ser considerado como condición de calidad, estandares o la singular manera de salir airoso en los mercados, para así lograr competir con la luchar con otras ofertas.

Dávila (1995) lo manifiesta de la siguiente forma: "Calidad es complacer a los clientes. ¿Cómo?. Realizando con las demandas y dando una justa buena atención. ¿Hasta dónde?. Hasta donde la actividad realizada facilite la subsistencia de la organización en el mundo laborar. Esa es la meta". (p.15).

La trascendencia del presente estudio científico es contribuir a dar muestras cuantificables sobre el vínculo encontrado entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad de atención frente a los usuarios de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia- Lima Norte 2019, sugerir aclaraciones que permitirán comprender de manera especial la gestión de la sede, apreciar al componente humano tanto a nivel interno y externo, en especial que los clientes puedan sentir seguridad en la atención que reciben.

El problema quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cómo influye la satisfacción del trabajador y relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia, Norte-Lima?

Con el reciente estudio se evidencia la razón primordial que es, reconocer los elementos que pudieran llegar a perjudicar la satisfacción del personal, por lo que, no permitirá dar un atención de calidad, son satisfaciendo por completo sus perspectivas, alterando la calidad de atención que ofrece la empresa y así la percepción que se tiene de ella. Así también, se muestra los inconvenientes de una manera finalizada para así dar o sugerencias, brindando la comunicación suficiente a aquellos trabajadores que gozan de la competencia de proponer actividades para la modernización de esta sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia y por ende tengan la optimización de los servicios de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia.

Este estudio también, quedará de precedente a otras investigaciones que busquen lograr grados de maestría en gestión pública, permitiendo continuar posteriormente con otras investigaciones sobre esta área..

La hipótesis se obtuvo que: La satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Lima-Norte.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la influencia que ejerce la satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte. Los objetivos específicos son: Identificar la satisfacción del trabajador de la sede dirección distrital de defensa pública y

acceso a la justicia. Lima-Norte, Identificar la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte y Determinar la relación que existe entre la satisfacción del trabajador y la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) Describe las características de una realidad o población en estudio, la investigación descriptiva tiene claro lo que desea estudiar y analizar, dispone de estrategias necesarias para la medición de las variables y la población debe ser bien definida.

Según Sampieri, Baptista y Collado (2010). Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, que tiene el siguiente esquema:

M ----- Ox -----R----- Oy

M = Muestra de estudio =

Ox = Información de la satisfacción del trabajador

Oy = Información de calidad de atención

R = Relación entre las dos variables.

2. Variables, operacionalización:

Variable independiente: Satisfacción del trabajador

Variable dependiente: Calidad de atención.

2.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente: Satisfacción del trabajador

Fenómeno relacionados a comportamientos y la interrelación de ambas con el comportamiento y sus consecuencias hacen que sea un tema de gran trascendencia en el mundo actual. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.10)

Variable dependiente: Calidad de atención

“Sobre la definición de calidad de servicio esta radica en que espera el consumidor en correspondencia con las prestaciones recibidas, considerando las dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibilidad

2.2.2. Definición operacional.

Variable independiente: Satisfacción del trabajador

Tiene que ver de que manera el trabajador se encuentra motivado con la labor que realiza en la organización, para ello es muy importante la motivación que encuentra dicha organización.

Variable dependiente: Calidad de atención

Confiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Tangibilidad

Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	Fenómeno relacionados a comportamientos y la interrelación de ambas con el comportamiento y sus consecuencias hacen que sea un tema de gran trascendencia en el mundo actual.	Malo Regular Bueno	• Motivación organización	en <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos • Probabilidades de ser promovido • Atenciones, por parte de los superiores a sugerencia de los empleados. • Continuidad en el trabajo • Confianza de condiciones de trabajo. • Grado de motivaciones a raíz de la inseguridad • Ocasiones de aprendizajes. • Apego con la organización • Optimista con el emblema • Compromiso del trabajador en la organización. • Significación de la tarea • Horarios 	Ordinal
CALIDAD DE ATENCIÓN	“Sobre la definición de calidad de servicio esta radica en que espera el consumidor en	Malo Regular Bueno	• confiabilidad	Oportunidades en las atenciones urgentes Persistencia y disposición lógica en las atenciones Empeño en la solución de los problemas del usuario Esmero al registrar los datos de los clientes.	

correspondencia
con las
prestaciones
recibidas,
considerando las
dimensiones:
Confiabilidad
Capacidad de
respuesta,
Seguridad Empatía
Tnagibilidad

- Capacidad de respuesta.

Simplicidad en el tramite para las atenciones.
Pertinencia en las asignaciones de las citas a los consumidores.
Capacidad para responder interrogantes.
Rapidez del trabajo para una pronta atención
Colaboración entre servidores.
Oportunidades de respuesta al descontento y demandas.

- Seguridad

Seguridad transmitida por los trabajadores
Intervalo.
Eficacia en solucionar las carencias.
Obtención de los materiales adecuados.
Situación apropiadamente a los usuarios para evitar peligros y dificultades.
Competitividad del personal.
Comprender a los trabajadores para dar respuesta a las interrogantes de los empleados.

- Empatía

Cordialidad en la relación , por los trabajadores de la institución.
Intervalo
Cordialidad en las relaciones de los administrativos, otros.
Trato individualizado a los usuarios.
Convenientes horarios para el trabajador.

-
- Elementos tangibles
 - Presición en la guía sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento.
 - Disposición física de ambientes.
 - Intervalo
 - Higiene de los espacios y materiales tangibles.
 - Apariencia personal de los trabajadores.
 - Atracción de los medios de información.
 - Confort en los servicios.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población

La población estuvo constituida por 10 personas de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019, la misma que por ser una población pequeña se toma el mismo número para la muestra.

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

Técnicas de gabinete

Las fichas textuales sirven para recopilar datos manuscritos de manera literal, ósea, sin modificar el asunto, ya se sintetizando o extendiendo información con relación al escrito inicial que se consultó.

Fichas Bibliográficas.

Las fichas bibliográficas son de tamaño pequeño, cuya finalidad es guardar datos de un texto. Estas fichas se realizan para cualquier texto o noticias que en el momento pudieran ser útiles al estudio de nuestra investigación, ya sean encontrados físicamente o leídos.

Técnicas de campo

- Ficha de Observación.

Integrante: Esta persona forma parte del grupo que se está observando, involucrándose en sus labores y aspiraciones.

- Encuesta para estudiantes.

Este instrumento nos permitirá recabar datos partiendo de una lista de preguntas que son elaboradas con anticipación. Estos se dirigen a agrupaciones de personas, de forma tal que se recoja suficiente información para que luego pueda ser analizada. Su utilidad es adecuada, aunque la información sea de un grupo muy numeroso, pues podemos aplicarla de manera restringida a una pequeña porción del total de todo el grupo.

- Entrevista.

Es un diálogo intencionado que se hace de manera privada. Con la entrevista obtenemos datos que no nos puede dar la encuesta o una simple observación. Se tiene dos formas de entrevistas:

2.5.Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos.

En el procedimiento del recojo de información, en primer lugar teniendo en cuenta el marco teórico se elaborará la Operacionalización de variables y en base a esta, sobre todo en los indicadores se elaborarán los instrumentos que evaluarán ambas variables, que previamente a ser aplicadas pasarán por la validación de juicio de expertos tanto en su contenido como en su constructo.

2.6.Plan de procesamiento y análisis de datos.

La información de las tablas estadísticas presentadas en este trabajo de investigación, con gráficos respectivamente, en donde se uso el cuestionario a las variables de estudio. En el estudio se empleó la formulación de la estadística descriptiva trabajadas desde los Programas Microsoft Excel y el SPSS versión 22.

La presentación investigación se ha desarrollado con el respeto de muchos principios jurídicos y éticos, de la misma manera dando los créditos correspondientes en cuanto a la confidencialidad de la información.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de la información:

A continuación se detallan con su respectivo análisis e interpretación, en el siguiente orden:

1. Satisfacción del trabajador.
2. Calidad de atención.
3. Explicar la relación entre la satisfacción del trabajador y calidad de atención.

Objetivo 01

Identificar la satisfacción del trabajador de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019.

Tabla 02
Dimensión motivación de la institución

Valoración	f	%
Malo	3	20.61
Regular	6	70.22
Bueno	1	9.17
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 20,61% que manifiesta que tienen una mala dimensión en motivación de la institución. En la categoría regular, se encontraron 6 personas con un porcentaje de 70,22% que manifiesta que tienen una regular dimensión en motivación de la institución. En la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 9,17% que manifiesta que tienen una buena dimensión en motivación de la institución.

Tabla 03

Nivel de la variable satisfacción del trabajador		
	f	%
Malo	3	20.61
Regular	6	70.22
Bueno	1	9.17
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 20,61% que manifiesta que tienen un mal nivel, en la categoría regular, se encontraron 6 personas con un porcentaje de 70,22% que manifiesta que tienen un regular nivel, en la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 9,17% que manifiesta que tienen un buen nivel.

Objetivo 02

Identificar la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019.

Tabla 04

Dimensión fiabilidad		
	f	%
Malo	2	20.10
Regular	7	71.77
Bueno	1	8.13
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 20,10% que manifiesta que tienen una mala dimensión en motivación fiabilidad.

En la categoría regular, se encontraron 7 personas con un porcentaje de 71,77% que manifiesta que tienen una regular dimensión fiabilidad.

En la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 8,13% que manifiesta que tienen una buena dimensión fiabilidad.

Tabla 05

Dimensión capacidad de respuesta

	F	%
Malo	2	20.10
Regular	7	71.77
Bueno	1	8.13
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 20,10% que manifiesta que tienen una mala dimensión capacidad de respuesta. En la categoría regular, se encontraron 7 personas con un porcentaje de 71,77% que manifiesta que tienen una regular dimensión capacidad de respuesta. En la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 8,13% que manifiesta que tienen una buena capacidad de respuesta.

Tabla 06
Dimensión seguridad

	f	%
Malo	3	20.61
Regular	6	70.22
Bueno	1	9.17
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 20,61% que manifiesta que tienen una mala dimensión en seguridad. En la categoría regular, se encontraron 6 personas con un porcentaje de 70,22% que manifiesta que tienen una regular dimensión en seguridad. En la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 9,17% que manifiesta que tienen una buena dimensión seguridad.

Tabla 7
Dimensión empatía

Valoración	f	%
Malo	3	20.61
Regular	6	70.22
Bueno	1	9.17
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 20,61% que manifiesta que tienen una mala dimensión empatía, en la categoría regular, se encontraron 6 personas con un porcentaje de 70,22% que manifiesta que tienen una regular dimensión empatía, en la categoría bueno, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 9,17% que manifiesta que tienen una buena dimensión empatía.

Tabla 08
Dimensión elementos tangibles

	f	%
Malo	2	18.60
Regular	5	55.25
Bueno	3	26.15
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 18.6% que manifiesta que tienen una mala dimensión elementos tangibles. En la categoría regular, se encontraron 5 personas con un porcentaje de 55.25% que manifiesta que tienen una regular dimensión elementos tangibles. En la categoría bueno, se encontró a 3 personas con un porcentaje de 26.15% que manifiesta que tienen una buena dimensión elementos tangibles.

Tabla 09

Nivel de la variable calidad de atención

Valoración	f	%
Malo	2	18.60
Regular	5	55.25
Bueno	3	26.15
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

En la categoría malo, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 18.6% que manifiestan que tener un mal nivel de la variable. En la categoría regular, se encontraron 5 personas con un porcentaje de 55.25% que manifiestan que manifiestan que tener un regular nivel de la variable. En la categoría bueno, se encontró a 3 personas con un porcentaje de 26.15% manifiestan que tener un buen nivel de la variable.

Objetivo 03

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del trabajador y la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019.

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

Tabla 10
Puntuaciones obtenidas sobre nivel de satisfacción del trabajador y calidad de atención

SATISFACCIÓN		
PERSONAS	DEL TRABAJADOR	CALIDAD DE ATENCIÓN
1	10	41
2	11	44
3	12	43
4	10	41
5	15	44
6	11	44
7	13	46
8	12	46
9	14	45
10	15	44

Fuente: Elaboración propia

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel = COEF.DE.CORREL (satisfacción del trabajador y calidad de atención) = 0.8248

Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables satisfacción del trabajador y calidad de atención.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio es de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipularán deliberadamente las variables, solamente se observará la descripción de las variables y sus relaciones se reconocieron los aspectos que pueden llegar a perjudicar la satisfacción del personal, por lo que, no proporciona un prestación óptima, sin convencer por completo las perspectivass, perjudicando la calidad de atención que ofrece la institución y por consecuencia su prestigio.

La calidad de atención es el objetivo de la gran mayoría de organizaciones actualmente, es un atributo de capacidades. Según Álvarez (2003) y Pérez, Noda, García y Guzmán (2000) una consecuencia en el regocijo de sus exigencias y la modernización de la persona como empleado y ser humano,es decir ; sus principios y por ende sus habilidades, conductas y productos.

Pérez, Noda, García y Guzmán (2000). Los autores anteriormente mencionados desarrollaron un estudio titulado: La Satisfacción de Clientes Internos y Externos su Grado de Vinculación. Para graduarse de “Licenciado en Administración de Empresas Turísticas” en la Universidad Nueva Esparta ubicada en la Ciudad de Caracas.

Conclusión: “ Se da una Relación lineal entre el agrado de los clientes internos y los clientes externos. La manifestaciones de estas relaciones originan un enlace más fuerte entre ambos prototipos de usuarios. A pesar de la existencia de la interrelación mencionada, hay también otros factores que actúan también referente a la satisfacciones de los clientes externos y cuyas incidencias no son tan simples de ser identificadasy mucho menos de delimitarse.”

Este estudio investigó la interrelación entre el consumidor y el trabajador considerando a estos como el cliente externo y el cliente interno respectivamente. Estos

estudios fueron el punto de partida o referente para esta investigación pues estas dos agrupaciones de individuos conforman el elemento central del mismo, el cual busca definir como la conducta de los consumidores internos perjudica el agrado de los clientes externos.

Pero en los últimos años el objeto de las investigaciones en constructo de satisfacción ha cambiado. Así tenemos que en los setenta el interés se concentraba principalmente en definir las variables que interfieren en el desarrollo de su configuración en los años ochenta se analizaron además los efectos de su procesamiento.

Los Recursos Humanos como Factores Inherentes a la Calidad de Atención, Otro principal elemento dentro de la cadena de atención es el de recursos humanos pues este es quien tiene el trato directamente con los clientes y quienes facilitan que todos los productos lleguen a sus receptores; de los trabajadores dependerá en gran medida, la calidad de atención, y la figura de la organización.

Alet (2002) considera este tema mencionando que: Todos sabemos que los recursos humanos juegan un papel primordial para lograr la satisfacción en el usuario pues en variadas oportunidades los trabajadores son parte esencial en la atención dada. Es el instante del roce con el usuario, cuando éste valora a la empresa y la calidad de la atención dada. No interesa si la empresa ha invertido mucho en estudiar los mercados, avisos publicitarios, en tecnologías, etc., si las interacciones no se realizan en relación a las perspectivas del usuario, la atención será estimada de baja calidad.

Albahari (2011) manifiesta que las gestiones de calidad “radica en la combinación de todos los requerimientos mediante de los procedimientos de planificar, organizar,

direccionar y controlar para lograr las metas en principio de calidad por parte de una organizaci3no prestadora de atenciones. (p.119).

Gazy Kattan (2004) en su texto “el valor de los clientes” manifiesta: ...El sobrevivir de una organizaci3n depender3 de lograr la sostenibilidad de sus usuarios. Si no se vende no hay movimiento de caja y una organizaci3n que no genera caja no subsiste. Tambi3n es una verdad mundial que es m3s caro encontrarr un cliente snuevos (o recuperar los perdidos), que mantener un usuario y mejorar su valor para la organizaci3n... (p. 27).

Tambi3n, conoceremos la problematizaci3n de una manera llena para poder dar sugerencias y recomendar, brindando informaci3n pertinente a aquellos trabajadores que tienen la habilidad de tomar deciciones para el mejorar esta sede direcci3n distrital de defensa p3blica y acceso a la justicia y por ende tengan la optimizaci3n de los servicios de la sede direcci3n distrital de defensa p3blica y acceso a la justicia.

Este estudio adem3s, servir3 de antecedente a otros trabajos de investigaci3n para optar su grado de maestr3a en gesti3n p3blica que en el futuro se realicen sobre esta 3rea.

V. CONCLUSIONES

1. Se Identifico la satisfacción del trabajador de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte, en la categoría regular, se encontraron 6 personas con un porcentaje de 70,22% que manifiesta que tienen un regular nivel.
2. Se identificó la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte, en la categoría regular, se encontraron 5 personas con un porcentaje de 55.25% que manifiestan que tener un regular nivel de la variable.
3. Se determino la relación que existe entre la satisfacción del trabajador y la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte-2019, al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los usuarios con un coeficiente de correlación (satisfacción del trabajador y calidad de atención) = 0.8248, lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables satisfacción del trabajador y calidad de atención.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la sede dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia, Norte-Lima debe generalizar el uso de programas con el objeto de desarrollar la satisfacción del trabajador y la calidad de atención al usuario.
2. Se les recomienda programar talleres de formación sobre calidad de servicio con el objetivo lograr una mejor la calidad de atención a los clientes .
3. Se les recomienda instaurar programas de formación en la calidad de servicio para que los trabajadores puedan tener una una satisfacción favorable y así brindar un servicio de calidad a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alet, J. (2002) Calidad de Servicio en las empresas. [On-line] Disponible en:
<http://misapuntos.com/calidadservicio>
- Álvarez, L. (2003) Consideraciones Generales acerca de la Satisfacción Laboral, su Medición y Elaboración. [On-line] Disponible en: <http://www.gerenteweb.com>
- Cerrón M. (2002) La Motivación y el Comportamiento Organizacional. [On-line] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/arh/arh.shtml#motivacion>
- Colunga (1995) Administración para la calidad. México: Panorama editorial
- Colunga, C. (1995) "La calidad en el servicio"; Panorama editorial; México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.(1999) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.453, (Extraordinaria), Marzo 24,2000.
- Crosby P. (1988) Satisfacción Laboral como elemento modelador de la atención al cliente. [On-line] Disponible en: <http://www.tutorialaboral.com.ar>
- Díaz, M. (2000) Factores que inciden en el Clima Laboral. [On-line] Disponible en: www.gerenteweb.com
- González, H. (2004) Falta de Equidad en Los Salarios y de Reconocimiento Personal. [On-line] Disponible en: <http://www.gerenteweb.com>
- GRUPOICE (2001) Implantación de las Normas ISO 9000. [On-line] Disponible en :
http://www.grupoice.com/esp/cencon/pdf/normas_iso_9000.pdf
- Kattan, G. (2004) El Valor de los Clientes [On-line] Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/gestion-de-calidad-en-sevicios.html>

La implementación de los sistemas de calidad en las organizaciones de servicios (2004)
TECNITUR, Revista Oficial de la Asociación Costarricense De Profesionales En
Turismo (83), 1-7.

Medina, L. (2000) Informe de Pasantías. Gran Meliá Caracas Hotel Suites & Conference
Center. Trabajo de Grado. No publicado. Universidad de Oriente, Porlamar.

Méndez, J. (2004) La Administración, La Calidad Personal y La Calidad en el Servicio al
Cliente. [On-line] Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/gestion-de-calidad-en-sevicios.html>

Pérez, R., Noda, M., García, G. Y Guzmán M. (2000). La Satisfacción de Clientes Internos
y Externos su Grado de Vinculación. [On-line] Disponible en:
<http://www.gerenteweb.com>

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Colaborador sírvase llenar el presente cuestionario, con la finalidad de conocer la realidad en cuanto a satisfacción laboral en su institución de trabajo.

Instrucciones: Marcar con “x” la celda de acuerdo a su percepción en el ítem y que corresponda a la siguiente tabla de valores:

0	Nunca
1	Casi Nunca
2	Desconoce
3	Casi Siempre
4	Siempre

N°	ITEM	0	1	2	3	4
1	Reconocimientos.					
2	Probabilidades de ser promovido					
3	Atenciones, por parte de los superiores las a sugerenciaa de los empleados.					
4	Continuidad en el trabajo					
5	Confianza de condiciones de trabajo.					
6	Grado de motivacines a raíz de la inseguridad					
7	Ocasiones de aprendizajes.					
8	Apego con la organización					
9	Optimista con el emblema					
10	Compromiso del trabajador en la organización					
11	Significación de la tarea					
12	Horario					

Muchas gracias

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado Colaborador sírvase llenar el presente cuestionario, con la finalidad de conocer la realidad en cuanto a la calidad de atención en su institución de trabajo.

Instrucciones: Marcar con “x” la celda de acuerdo a su reflexión en cuanto a la atención brindada en el ítem y que corresponda a la siguiente tabla de valores:

0	Nunca
1	Casi Nunca
2	Desconoce
3	Casi Siempre
4	Siempre

N°	ITEM	0	1	2	3	4
	Confiabilidad					
1	Oportunidades en las atenciones urgentes					
2	Persistencia y disposición lógica en las atenciones					
3	Empeño en la solución de los problemas del usuario					
4	Esmero al registrar los datos de los clientes.					
	Capacidad de Respuesta					
5	Simplicidad en el tramite para las atenciones					
6	Pertinencia en las asignaciones de las citas a los consumidores					
7	Capacidad para responder interrogantes					
8	Rapidez del trabajo para una pronta atención					
9	Colaboración entre servidores					
10	Oportunidades de respuesta al descontento y demandas					
	Seguridad					
11	Seguridad transmitida por los trabajadores					
12	Intervalo.					
13	Eficacia en solucionar las carencias.					
14	Obtención de los materiales adecuados					
15	Situar apropiadamente a los usuarios para evitar peligros y dificultades					
16	Competitividad del personal					
17	. Comprender a los trabajadores para dar respuesta a las interrogantes de los empleados					

Empatía						
18	Cordialidad en la relación , por los trabajadore de la institución.					
19	Intervalo					
20	Amabilidad en el trato, por personal administrativo, otros.					
21	Trato individualizado a los usuarios					
22	Convenientes horarios para el trabajador					
23	Presición en la guía sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento					
Elementos Tangibles						
24	Disposicióno física de ambientes					
25	Intervalo					
26	Higiene de los espacios y materiales tangibles.					
27	Apariencia personal de los trabajadores					
28	Atracción de los medios de información.					
29	Confort en los servicios					

Muchas Gracias

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

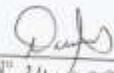
N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	/			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	/			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	/			
04	Está expresado en conductas observables	/			
05	Tiene rigor científico	/			
06	Existe una organización lógica	/			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	/			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	/			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	/			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	/			
11	Es apropiado para la recolección de información	/			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	/			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	/			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	/			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	/			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	/			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	/			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	/			
19	Es adecuado a la muestra representativa	/			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	/			
VALORACIÓN FINAL					

Adaptado por la investigadora

VII. OPINION DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo,


 DNI N° 41073751

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa				
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	/			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	/			
04	Está expresado en conductas observables	/			
05	Tiene rigor científico	/			
06	Existe una organización lógica	/			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	/			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	/			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	/			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	/			
11	Es apropiado para la recolección de información	/			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	/			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	/			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	/			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	/			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	/			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	/			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	/			
19	Es adecuado a la muestra representativa	/			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	/			
VALORACIÓN FINAL					

Adaptado por el (la) investigador(a)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo,


 Cotrina Cabrera
 JEFE DE SECCIÓN PEDAGÓGICA



DNI N° 66702040

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS



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

NOMBRES Y APELLIDOS :

D.N.I. : 17448292

Domicilio : Av. Mariscal Cáceres 379, Ferreñafe

Teléfono : Fijo : Móvil : 978872858

E-mail : zurdoafe@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención : Gestión Pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: FERNÁNDEZ CÉSPEDES ARTURO

Título de la tesis: Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede direccional y distrital de defensa pública y acceso a la justicia. Lima-Norte

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 : 01/05/2019

ACTA DE ORIGINALIDAD

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2019 Página : 1 de 15
---	--	--

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Luis Montenegro Camacho**, asesor y revisor en el taller de actualización de tesis (TAET) de la tesis del bachiller: **Arturo Fernández Céspedes**, titulado: **Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia, Lima-Norte**, constato que la misma tiene un índice de similitud del 19%

Verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo 26 de noviembre del 2019



Dr. Luis Montenegro Camacho
Docente asesor de tesis
DNI: 16672474

REPORTE DE TURNITIN

Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia, Lima-Norte-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	hotelescuela.no-ip.org Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
5	www.publicnow.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	pt.scribd.com	

AUTORIZACIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



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 DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ARTURO FERNÁNDEZ CÉSPEDES

INFORME TITULADO:

**SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE LA SEDE DIRECCIONAL, DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y
ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA-NORTE
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: **30-04-2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR UNANIMIDAD**


UNIVERSIDAD DE CÉSAR VALLEJO
UCV
ENCARGADO DE
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
CHICLA