



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte  
Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo año 2016.

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

Mogollón Alquizar, Gabriela Alejandra

**ASESORES:**

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia  
Mg. García Gutti, Alan

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Marketing

**TRUJILLO - PERÚ**

**2016**

## **Página del jurado**

---

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva  
Presidente

---

Luz Alicia Baltodano Nontol  
Secretario

---

Mg. Vergara Castillo, Segundo  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios: Por ser mi fortaleza y mi guía.

A mis padres: Roberto Mogollón y Sara Alquizar por su amor y apoyo incondicional que me brindan día a día, su confianza plena que depositan en el transcurso de mi vida formándome en una persona de bien, cada consejo es cada decisión que tomo para mi futuro y a la vez para realizar cada meta que se me presenta y así poder afrontar cada dificultad, me enseñaron hacer perseverante y ser humilde desde de niña día a día en diferentes aspectos, son los seres que más admiro y adoro gracias por el apoyo constante que me brinda en los buenos y malos momentos de mi vida y mi carrera universitaria.

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme dado el regalo más grande de la vida , por mantenerme en el camino de la verdad, por haberme dado unos padres del cual me siento completamente dichosa y orgullosa cada día a pesar de las adversidades han sabido brindarme su apoyo incondicional y llegar a esta etapa importante de mi vida.

A mi hermano Fernando que es el motor y motivo de lucha y empeño constante que le pongo a mis estudios, para ser el reflejo y superación, de que la educación es el mejor regalo que te puede brindar los padres a parte de la vida, a mis abuelas por siempre confiar en mí y brindarme su cariño, a mis tíos que siempre me alentaba a seguir superándome.

Les agradezco infinitamente en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que se me acontecen en la vida.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Gabriela Alejandra Mogollón Alquizar con DNI N° 70832450, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de grado y título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Así mismo se autoriza a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si lo cree que es conveniente.

Trujillo, Diciembre año 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gabriela Mogollón', written over a horizontal line.

Gabriela Alejandra Mogollón Alquizar  
DNI N° 70832450

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de la Universidad César Vallejo presento ante usted mi Tesis titulada “percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicios de la Corte Superior de Justicia La Libertad-Trujillo año 2016”, espero que sea de su agradable consideración que cumpla con los requisitos.

La Autora

# Índice

<b>Contenido</b>	
<b>Página del jurado</b> .....	2
<b>Dedicatoria</b> .....	3
<b>Agradecimiento</b> .....	4
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	5
<b>Presentación</b> .....	6
<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>I. Introducción</b> .....	12
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Definición. ....	18
1.3.2 Dimensión. ....	22
1.4 Formulación del problema .....	25
1.5 Justificación del estudio .....	25
1.6 Hipótesis .....	26
1.7 Objetivos.....	26
1.7.1 Objetivo General. ....	26
1.7.2 Objetivo Específico. ....	27
<b>II. Método</b> .....	29
2.1. Tipo de investigación .....	29
2.2. Diseño de investigación .....	29
2.3 Variables, operacionalización.....	29
2.4 Población y Muestra .....	31
2.4.1 Población.....	31
2.4.2 Muestra.....	31
2.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5.1 Técnicas e instrumento. ....	32
2.5.2 Validación del Instrumento .....	32
2.5.3 Confiabilidad del Instrumento.....	33

2.6	Métodos de análisis de datos.....	33
2.7	Aspectos Éticos .....	33
<b>III.</b>	<b>Resultados</b> .....	<b>35</b>
	Contrastación de hipótesis .....	40
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b> .....	<b>43</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>49</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	<b>51</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>53</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>55</b>

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación es determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016. La investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario a 385 usuarios para identificar y medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Se encontró que la mayor parte de los usuarios encuestados obtiene un nivel regular con un 2.6. De este modo la percepción de los usuarios es regular respecto a la calidad de servicio.

*Palabras clave:* Percepción, calidad, servicio, satisfacción.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the perception of the users with regard to the quality of service of the Superior Court of Justice of the Libertad-Trujillo 2016. The research is of a descriptive type of non-experimental design. A questionnaire was made of 385 users to identify and measure the perception of users regarding the quality of service of the Superior Court of Justice Freedom. It was found that most of the users surveyed gets a regular level with a 2.6. In this way the perception of the users is to regulate with regard to the quality of service.

*Keywords:* Perception, quality, service, satisfaction.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## II. Introducción

### 1.1. Realidad Problemática

Según el plan estratégico 2009-2018 la Corte Superior de Justicia La Libertad se viene afrontando distintos problemas:

- Las condiciones y recursos que imposibilitan a los legisladores el cumplimiento de sus factores.
- Necesidades de cargos y perfiles.
- Débil presencia de políticas en materia de recursos humanos que proveen condiciones de empleo compatible con las exigencias mínimas de cualquier sistema laboral.
- No cuenta con el personal judicial suficiente para los juzgados y salas ni tampoco para las necesidades del usuario.
- Se dañan conductas anti-éticas y prácticas que violan la igualdad.
- Poco interés en las necesidades y requerimientos del usuario.
- Inadecuado manejo de comunicación y difusión de procesos judiciales con la sociedad y medios de comunicación.
- Clima de desconfianza respecto a los usuarios.
- Tecnología lenta de lo que origina dificultades en la interconexión inadecuadas condiciones de acceso de justicia.

A partir de los problemas detallados de acuerdo al análisis FODA , en sus debilidades la corte no ha obtenido una buena calidad de servicio respecto a mejorar la percepción del usuario, por lo cual el usuario decide si el servicio es de calidad y cumple con sus necesidades requeridas.

Con la presente investigación se pretende estudiar la calidad de servicio con el fin de obtener una percepción buena del usuario hacia la entidad pública.

## 1.2 Trabajos previos

(Villamarín, Gómez, Ramírez, & Zuluaga, 2015) Efectuaron un trabajo de estudio “calidad percibida de los cuidadores principales de niños con limitación física sobre los servicios de fisioterapia en un hospital de II nivel de Popayan”.Cuyo objetivo fue delimitar la calidad percibida de los protectores primordiales sobre los niños con limitación corporal respecto a los servicios de fisioterapia , utilizando una metodología descriptiva transversal que se logró con la colaboración de 87 centinelas primordiales de niños con limitación corporal, por lo tanto se aplicó un cuestionario del modelo SERVQUAL y calcular la calidad percibida respecto al usuario es decir el antes y después, donde los resultados equivalieron un total de 83.9% de insatisfacción leve a moderada. Villamarín, Gómez, Ramírez y Zuluaga (2015) concluyeron que:

El área de recuperación fue percibida por los cuidadores de los infantes con deficiencia corporal como ligeramente insatisfecho respecto a la calidad de servicio, la dimensión con mayor grado de insatisfacción fue confiabilidad, seguida de la dimensión bienes tangibles, empatía, seguridad y finalmente la dimensión responsabilidad. Asociados con la satisfacción global, es decir que la mayor parte que percibieron una leve insatisfacción fueron la mayor parte las mujeres que no cumplieron con la expectativa requeridas de una buena atención hacia el usuario (p.26).

(Clemenza, Azuja, & Araujo 2010) en su trabajo de investigación “Calidad de servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia”. Cuyo objetivo es obtener una buena percepción calidad de servicios en mejoras de las instituciones privadas, la aplicación de tipo descriptivo con diseño no experimental, transaccional. Se dispuso a través de un muestreo aleatorio simple donde la población estuvo conformada por los alumnos de distintas escuelas. Se aplicó Alpha Cronbach para calcular la calidad de servicios prestados de las escuelas. Clemenza, Azuja, y Araujo (2010) concluyeron que:

Los usuarios muestran expectativas “muy elevadas” y percepciones “elevadas” presentan menores niveles de percepción los indicadores referidos a los recursos tecnológicos y materiales y la apariencia de las instalaciones de la dimensión tangibles, en especial en lo que respecta a la disponibilidad de equipos computarizados suficientes e infraestructura para el progreso de las actividades, por lo tanto mejorar los servicios en las instituciones ayuda a obtener una importante clasificación en satisfacer las necesidades del usuario (p.80).

(Sáez, Machado, & Godoy 2011) Efectuaron un trabajo de investigación “Calidad del servicio público de aseo urbano domiciliario en el municipio Maracaibo”. Cuyo propósito de esta investigación es determinar el nivel de apreciación de las parroquias en relación a la calidad de servicio, este estudio fue descriptivo no experimental de campo, donde se utilizó un cuestionario para medir la calidad de origen respecto a la percepción del usuario, donde se obtuvo 5.0 la mayor puntuación, donde las parroquias investigadas es baja debido a la falta de servicio. Sáez, Machado, & Godoy (2011) concluyeron:

Las dimensiones consideradas en la investigación señalan como factores claves del servicio de aseo urbano la capacidad que tiene el ente prestador del mismo para dar respuesta a las necesidades de los usuarios, así como el cumplimiento de la frecuencia y horario de recolección de desechos establecido. Es importante señalar que los usuarios tienen una limitada visión del servicio es decir un entendimiento bajo hacia los requerimientos del usuario por parte del instituto que ayuda al servicio de aseo urbano, por lo cual debe situar estrategias con el fin de plantear el servicio acorde a las perspectivas del usuario (p.637).

(Araujo, Clemenza, & Ramiro 2010) Efectuaron un trabajo de investigación “Percepción de los usuarios de los programas sociales en salud, en cuanto la calidad de servicio prestada por los centros de diagnóstico Integral del estado Zulia”. Cuyo propósito sea favorable los programas sociales respecto a la perspectiva del usuario, el trabajo es descriptivo con diseño no experimental, transaccional, por lo cual se desarrolló una encuesta cuyos resultados posibilitaron averiguar aquellos cualidades del servicio que están aportando a la complacencia de los usuarios. Araujo, Clemenza, y Ramiro (2010) concluyeron que:

La aceptación de los usuario en relación al servicio otorgado en los centros asistenciales es afable de tal manera que la percepción es buena, basándose en las dimensiones tangibles, seguridad, fiabilidad, responsabilidad y empatía, sin embargo el hallazgo más importante de la presente investigación es que existen ciertas deficiencias en el desempeño del servicio que deben ser atendidas de inmediato por las administraciones regionales y nacionales (p.86).

(Barragan, Pedraza, Magda, & Rincón 2011) efectuaron un trabajo de investigación “Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados de Tunja 2011” cuyo propósito es calcular la percepción por los usuarios en relación a los servicios brindados donde la metodología es cualitativo descriptivo, cuyos los resultados obtenidos dan un nivel de satisfacción total del 92.9% claro que para esto midieron calidad objetiva y subjetiva donde se obtuvo buenas puntuaciones. Barragan, Pedraza, Magda, y Rincón (2011) concluyeron que:

La calidad en sus diferentes términos de evaluación apoya el avance de los servicios y al nivel de complacencia de los usuarios donde mejor calidad se obtiene, mejora la atención y perspectiva del usuario a la vez el tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando el usuario requiere algo y la rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería, son las más bajas (p.193).

(Ibarra & Casas 2014) efectuaron un trabajo de investigación “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, hermocillo “. Cuyo propósito es evaluar el promedio del servicio ofrecido del usuario el estudio es cuantitativo, donde se recolectaron datos procedentes de los cinco centro de atención al usuario se evaluó el tamaño de la muestra en un total de 385 usuarios los resultados obtenidos es 74.49% de la varianza total explicada, la dimensión con una menor puntuación fue la confiabilidad. (Ibarra & Casas 2014) concluyeron que:

Es necesario llevar una atención a los usuarios de modo directo, como es el proceso para mostrar una solución eficaz y condescendiente a las incógnitas que presenta el usuario a la vez los resultados de todas las dimensiones fueron validas es decir lo que indica que los clientes están satisfechos con el servicio brindado por los centros de atención a clientes Telcel, lo que permite que la calidad en el servicio sea aceptable. (p.256).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad de Servicio**

Se refiere a que las entidades desean diferenciarse de sus competidores a través de brindarles un buen servicio adecuado al usuario, es decir como usuario brindarme un buen servicio de calidad es sumamente satisfactorio.

Existen muchas definiciones de diferentes autores entre ellas tenemos:

“La calidad de servicio hace referencia al grado de apreciación que tiene el usuario sobre la entidad”. (Ruiz, 2011, p .180).

"La calidad es la perspectiva del usuario al momento de recibir el servicio." Llorénsy Fuentes (2001) citado por (Ruiz, 2011, p.180).

"La calidad de servicio es la percepción y expectativa de las necesidades y condiciones que complacen los deseos del usuario" (Helouani, 1993, p. 64).

En pocas palabras más útil para obtener una buena percepción es brindarles un buen servicio donde se observe las dimensiones de calidad.

Considerando las diferentes definiciones de los autores, se puede decir que cuando platicamos del servicio al cliente nos referimos al conglomerado de servicios que una empresa le propone al usuario, que le permita conocer sus necesidades , de tal manera que la entidad puede satisfacer sus necesidades y solucionar sus dudas , así mismo brindarle la confianza que requieren para lograr tener una buena comunicación con ellos porque la fuerza de una entidad se basa en los usuarios o clientes y si no son bien tratados surge los problemas en la entidad generando un malestar hacia los usuarios.

El objetivo con respecto a la calidad de servicio es despertar la curiosidad del usuario para que se acerque al establecimiento, el uso de sus servicios , que el usuario hable bien de la entidad , que el usuario vuelva al establecimiento ya que esto se traduce en un usuario contento y satisfecho (Ruiz, 2011, p. 119).

### **1.3.1.1 Percepción.**

Es despertar las impresiones que obtengamos respecto a lo que observamos.

A esto se refiere que el usuario percibe el servicio que se le ofrece en cómo se le atiende y que tan conforme esta con el servicio brindado, la mayor parte de esto depende mucho de cómo percibe el usuario y no solo en los servicios si no en la imagen y confianza que representa la empresa de modo que los usuarios percibe que tan buena es la calidad de servicio hacia entidad.

### **1.3.1.2 Calidad.**

Es una herramienta básica en la organización sobre todo que mide en varios aspectos en su infraestructura, proceso en sus colaboradores, servicios, planificación, la calidad se define por muchas cosas en este caso partiría del servicio.

Existen muchas definiciones entre ellas tenemos:

Para (Cuatrecasas ,2000) define la calidad como un grupo de propiedades que posee un producto o servicio (p.519).

Es importante conocer que el concepto calidad varía también en función de la cultura, ya que los componentes de la calidad no tienen la misma importancia si está en un país u otro.

Para Maqueda y Llaguno (1995), citado por (Civera, 2008, p.7) definieron a la calidad como el conglomerado de particularidades que acceden a diferenciar las peculiaridades de su empresa, y valorarlo respecto a otros objetos de su tipo.

La mayor parte de los autores han utilizado distintas definiciones respecto a la calidad ya que se considera como algo global particularmente se considera así porque por años siempre es una pieza muy importante en las organizaciones sin calidad no funciona bien una entidad privada o pública, es así que dichas definiciones se contemplan a distinguir que calidad aporta mucho en el prestigio e imagen de la organización a la vez cómo perciben los usuarios respecto a la entidad para así obtener la satisfacción de ellos.

### **1.3.1.3 Servicio.**

El servicio es atender las necesidades o requerimiento de los usuarios, es decir encontrarse a disposición del otro.

“El servicio son todas las acciones, aspectos, actitudes e informaciones que se realizan para satisfacer las expectativas de un cliente” (Vargas, 2006, p. 58).

El servicio como componente en una empresa es muy importante porque es involucrar el compromiso de los trabajadores en satisfacer las necesidades del cliente a la vez resolver sus dudas o necesidades.

A si mismo Moyano, Bruque y Martínez (2011, p.81). Nos dice que el servicio esperado por el usuario depende de cuatro factores clave:

- Comunicación de boca u oral se transmite de forma verbal, por ejemplo, las recomendaciones.
- Las necesidades individuales: las expectativas individuales. Por ejemplo, una empresa pequeña puede esperar que se les financie una instalación de infraestructura tecnológica para proceder a su pago en una serie de años, mientras que una gran empresa puede esperar un descuento significativo por el pago directo de la instalación.

- Las experiencias: Las experiencias pasadas que tuvo el usuario respecto a la atención que le brindaron.
- La comunicación de los proveedores del servicio: se trata de la información y mensajes que los proveedores emiten sobre el servicio.

### **1.3.2 Dimensión.**

Con respecto a estas definiciones de calidad de servicio se tomó en cuenta varios autores donde procedían su estudio científico e indagaron y desarrollaron su investigación para poder obtener un resultado beneficioso.

Según (Grande, 2005, p.38) el usuario considera la calidad de servicio por las posteriores dimensiones:

- Confiable: significa realizar bien el servicio desde la primera vez, de manera segura por ejemplo; cuando las compañías excelentes prometen que harán algo a una determinada, lo cumplen.
- Accesibilidad: Un servicio veloz, una empresa que contesta a las llamadas telefónicas de los usuarios y brindar información precisas que facilite el servicio rápido.
- Respuesta: Devolver rápidamente las llamadas al cliente o solucionar fácilmente inconvenientes que tenga los clientes en la empresa.
- Seguridad: Los servicios prestados carecen de riesgo es decir que los usuarios no deben de dudar que se va encontrar en peligro sobre sus prestaciones.
- Empatía: Es ponerse en la posición del usuario y ver que valioso es conocer a fondo sus necesidades.

- Tangibles: Tener una buena infraestructura equipo y tecnología y obtener las áreas de trabajo sumamente, así como los empleados.

Para Parasumaran, Zheithaml y Berry (1991) citados por (Gil, 2010, p.44) el modelo SERVQUAL se basa que la percepción depende de la expectativa que se tenga del se determinó 5 dimensiones: Bienes materiales tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.

Sin embargo para Croin, Taylor y Steven (1992) citado por (Ibarra y Casas, 2014, pp.244-245) desarrollaron un instrumento donde consiste en medir la calidad percibida de los servicios.

El modelo SERVPERF consta de 5 dimensiones:

- Elementos Tangibles: es la apariencia física, materiales de comunicación, equipos y personal.
- Confiabilidad: es cumplir con lo que se le dice o promete al usuario, interés en solucionar problemas, frecuencia en rendir constantemente un buen servicio.
- Capacidad de respuesta: disposición en resolver algunas dudas ser rápidos y ser oportunos en los tiempos, demostrando interés.
- Seguridad: transmitir confianza teniendo una conducta respetuosa hacia los usuarios a la vez contando con los conocimientos suficientes.
- Empatía: Atención, comprensión y consideración mostrando interés de las necesidades de los usuarios, e interés por interactuar con los usuarios.

Las dimensiones con respecto a los autores tienen cierta similitud ,las dimensiones utilizadas son hechas para diferentes factores como para entidades públicas y entidades privadas.

### **1.3.3 Medición.**

” La calidad de servicio debe ser constante y debe cuidarse e incluso medirse en todo momento” (Ruiz, 2011, p.117).

Es decir que la calidad de servicio es importante y muy relevante en el ámbito empresarial, sobre todo en dar una buena atención al usuario y ser constante en ofrecer un buen servicio de calidad al usuario para que obtenga una buena percepción respecto a la entidad.

La calidad de servicio se percibe en las personas en como brindarles un buen servicio para obtener una buena aceptabilidad por el usuario con el servicio brindado, las empresas mide la calidad de servicio mediante instrumentos de cuestionario y observación e investigaciones científicas que se realiza a los usuarios.

Los autores mencionados en las dimensiones de calidad de servicio crearon un instrumento como:

Parasumaran, Zheithaml y Berry (1991) citados por Gil (2010, p.44) el modelo SERVQUAL se basa que la percepción depende de la expectativa aplicaron una encuesta donde evaluaban las percepciones que tenía el usuario y que expectativa tenía después de brindarles el servicio.

Sin embargo para Croin ,Taylor y Steven (1992) citado por (Ibarra y Casas, 2014, p.243) desarrollaron un instrumento que no se basa en la expectativa si no en la percepción que tiene el usuario respecto al servicio brindado , es un modelo más confiable para medir solamente la percepción del usuario.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de la Libertad –Trujillo año 2016?

#### **1.5 Justificación del estudio**

De acuerdo a los 5 principios establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010) el reciente estudio se justifica por lo siguiente:

##### **Convivencia.**

Es importante la calidad de servicio en las entidades en relación a los usuarios/clientes se les brinden un buen servicio de calidad porque de esta depende el prestigio que obtenga la empresa respecto al proceso de atención al público.

##### **Relevancia Social.**

Trasciende a que la sociedad se identifique y deposite su confianza en los colaboradores de la entidad pública para lograr así el compromiso de los colaboradores y así ofrecer una confiabilidad y satisfacción del usuario y sobre todo que se sienta seguro.

##### **Implicaciones Prácticas.**

Ayudará a tener una buena descripción de la calidad de servicio dentro de la entidad y a la vez investigar cuáles son los problemas que interfiere.

### **Valor Teórico.**

Esta investigación surge en beneficio a la percepción del usuario y como ayuda esto en mejorar la calidad de servicio de la entidad para identificar las causas del problema y darle una solución y así obtener un clima laboral favorable tanto para los trabajadores como para los usuarios.

### **Utilidad Metodológica.**

Para obtener y lograr los objetivos de estudio de esta investigación, se acude al empleo de una encuesta de lo cual con los resultados de la investigación permitirán solucionar problemas que surge en la entidad pública respecto al servicio brindado por los usuarios.

## **1.6 Hipótesis**

La Percepción de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio de la Corte superior de Justicia de La Libertad –Trujillo año 2016 es mala.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar la Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

### **1.7.2 Objetivo Específico.**

- Identificar la percepción respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.
- Identificar la percepción respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.
- Identificar la percepción respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.
- Identificar la percepción respecto a la seguridad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.
- Identificar la percepción respecto a la empatía de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

## **II. MÉTODO**

### **III. Método**

#### **2.1. Tipo de investigación**

Descriptiva, porque se limitó a describir y a recolectar información sin influir en su desarrollo.

#### **2.2. Diseño de investigación**

No experimental, donde se observa el estudio tal y como se dan, sin influir en su desarrollo, sin manipulación de la variable y ser analizado con posterioridad en determinado periodo.

#### **2.3 Variables, operacionalización**

**2.2.1 Variable:** Calidad de Servicio

**2.2.2 Operacionalización de la variable**

Tabla 2.1.

*Operacionalización de Variable*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Calidad de servicio</b>	"La calidad de servicio es la percepción y expectativa de las necesidades y condiciones que complacen los deseos del usuario" (Helouani, 1993, p. 64).	Se definió a través de la aplicación de un cuestionario adaptado en la versión de modelo de escala de SERVPERF Croin y Taylor (1992)	Elementos Tangibles	Material de comunicación Personal Apariencia Física Equipos	Ordinal
			Confiabilidad	Capacidad para ofrecer lo prometido Interés en solucionar los problemas	
			Capacidad de respuesta	Frecuencia Disposición Rapidez Tiempo	
			Seguridad	Confianza	
			Empatía	Conocimiento Atención Compresión Consideración	

*Nota:* Se elaboró la operacionalización de la variable de acuerdo al instrumento en versión del modelo SERVPERF de Croin y Taylor (1992).

## 2.4 Población y Muestra

**2.4.1 Población.** Usuarios de la Corte Superior de Justicia La Libertad.

### 2.4.2 Muestra.

Se desconoce su muestra, ya que el tamaño de su población es infinita y no hay una cantidad limitada en los usuarios. Para el cálculo de la muestra se empleará la posterior formulación para la respectiva encuesta.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Donde:

n = Capacidad de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad (1.96)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Error de estimación (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

n = 385 usuarios

## 2.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.5.1 Técnicas e instrumento.

El reciente estudio se aplicó un cuestionario de SERVPERF cuyo instrumento mide la calidad percibida e indica 5 componentes acerca de la calidad de servicio de lo cual fue adaptado a la encuesta que se aplicó a los usuarios de la entidad pública este instrumento ayudo a recolectar los datos , que se ejecutó a los usuarios con el propósito de analizar la percepción del usuario respecto calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad año 2016.

Tabla 2.2

*Técnica e instrumento*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario adaptado del modelo SERVPERF

### 2.5.2 Validación del Instrumento

El instrumento adaptado a mi investigación ha sido validado por los siguientes especialistas:

- ✓ Lic. Paolo Vallejo Pacus.
- ✓ Mg. Pablo Aguilar Chávez.
- ✓ Mg. Nancy Aguilar Aragón.

### 2.5.3 Confiabilidad del Instrumento

Para calcular el grado de confiabilidad se encuestó a 30 personas:

Tabla 2.4

Estadísticos de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de encuestas
0.96	30

*Nota:* El resultado muestra que el grado de confiabilidad es de 0.96 por lo tanto es confiable.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Empleando un método de conteo, con el programa Microsoft Excel 2013, se recopiló las cifras, utilizando la tabla de frecuencia y análisis, elaborando cuadros estadísticos de la encuesta realizada para la interpretación de los resultados.

## 2.7 Aspectos Éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta la consideración y respeto hacia el derecho del autor, y cuidado de la identidad de los que participaron en la información brindada. Asimismo la veracidad en el desarrollo de esta investigación y en la obtención de la indagación.

### **III. RESULTADOS**

### III.Resultados

#### 3.1 Generalidades de la entidad

La ubicación donde se realizó el estudio es en la entidad pública Corte Superior de Justicia de la Libertad ubicado en Covicorti I Etapa Mz J Lote 12.

#### 3.2 Percepción respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

Tabla 3.1:

*Usuarios respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad-Trujillo 2016.*

<b>Elementos tangibles</b>	<b>Media Aritmética</b>	<b>Calidad del Servicio</b>
Material de comunicación	3.1	Regular
Personal	4.4	Buena
Apariencia Física	3.5	Buena
Equipos	2.6	Regular
<b>Total</b>	<b>3.4</b>	<b>Regular</b>

*Nota:* En la tabla 3.1 se puede mostrar que la percepción de los usuarios respecto a la dimensión elementos tangibles es regular con una ponderación de 3.4 por lo que indica que la calidad de servicio respecto a este componente es regular.

### 3.3 Percepción respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

Tabla 3.2:

*Usuarios respecto a la Confiabilidad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad-Trujillo 2016.*

<b>Confiabilidad</b>	<b>Media aritmética</b>	<b>Nivel</b>
Capacidad para ofrecer lo prometido	2.1	Malo
Interés en solucionar los problemas	2.6	Regular
Frecuencia	1.8	Malo
<b>Total</b>	<b>2.2</b>	<b>Malo</b>

*Nota:* En la tabla 3.2 se muestra la percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad tiene una ponderación de 2.2 del cual muestra que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala por no obtener mayor interés en solucionar los problemas que aquejan al usuario.

### 3.4 Percepción respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

Tabla 3.3:

*Usuarios respecto a la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad-Trujillo 2016.*

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Media aritmética</b>	<b>Nivel</b>
Disposición	2.2	Malo
Rapidez	2.2	Malo
Tiempo	2.3	Malo
<b>Total</b>	<b>2.2</b>	<b>Malo</b>

*Nota:* En la tabla 3.3 muestra que la percepción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores tiene una ponderación de 2.2 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala.

### 3.5 Percepción respecto a la seguridad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

Tabla 3.4:

*Usuarios respecto a la Seguridad de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad-Trujillo 2016.*

<b>Seguridad</b>	<b>Media aritmética</b>	<b>Nivel</b>
Confianza	2.6	Regular
Conocimiento	2.6	Regular
<b>Total</b>	<b>2.6</b>	<b>Regular</b>

*Nota:* En la tabla 3.4 muestra que la percepción de los usuarios respecto a la seguridad tiene una ponderación de 2.6 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es regular.

### 3.6 Percepción respecto a la empatía de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

Tabla 3.5:

*Percepción de los usuarios respecto a la Empatía de la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia la Libertad-Trujillo 2016.*

<b>Empatía</b>	<b>Media aritmética</b>	<b>Nivel</b>
Atención	2.4	Mala
Comprensión	2.3	Mala
Consideración	2.4	Mala
<b>Total</b>	<b>2.4</b>	<b>Mala</b>

*Nota:* En la tabla 3.5 muestra la percepción de los usuarios respecto a la dimensión de empatía tiene una ponderación de 2.4 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala.

3.7 Determinar la Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

**Tabla 3.6:**

*Percepción de los Usuarios respecto a la Calidad de Servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.*

Dimensiones	Ítems	Media	Nivel
<b>Elementos Tangible</b>	Material de comunicación	3.1	Regular
	Personal	4.4	Bueno
	Apariencia Física	3.5	Bueno
	Equipos	2.6	Regular
<b>TOTAL</b>		3.4	
<b>Confiabilidad</b>	Capacidad para ofrecer lo prometido	2.1	Mala
	Interés en solucionar los problemas	2.6	Regular
	Frecuencia	1.8	Mala
<b>TOTAL</b>		2.2	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición	2.2	Mala
	Rapidez	2.2	Mala
	Tiempo	2.3	Mala
<b>TOTAL</b>		2.2	
<b>Seguridad</b>	Confianza	2.6	Regular
	Conocimiento	2.6	Regular
<b>TOTAL</b>		2.6	
<b>Empatía</b>	Atención	2.4	Mala
	Comprensión	2.3	Mala
	Consideración	2.4	Mala
<b>TOTAL</b>		2.56	

*Nota 3.6:* En la tabla 3.6 se puede observarlas dimensiones de la variable calidad de servicio con sus respectivos indicadores de los cuales se elaboró un cuestionario por tal motivo es que la gran parte no resulto favorable la calidad de servicio en la entidad.

Tabla 3.7:

Percepción de los Usuarios respecto a la Calidad de Servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016.

<b>Dimensión</b>	<b>Media aritmética</b>	<b>Nivel</b>
Elementos tangibles	3.4	Regular
Confiabilidad	2.2	Mala
Capacidad de respuesta	2.2	Mala
Seguridad	2.6	Regular
Empatía	2.4	Mala
<b>Total</b>	<b>2.6</b>	<b>Regular</b>
<b>Desviación estándar</b>	<b>0.5</b>	

*Nota 3.7:* Para la determinación de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la Corte Superior de justicia resulto regular con 2.6 y una desviación estándar de 0.5 conforme lo indica el total de cada dimensión en este caso la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía su nivel fue malo a diferencia de los otros componentes que fueron regulares aunque los usuarios no lograron tener una buena percepción.

## Contrastación de hipótesis

Las investigaciones realizada afirman que la calidad de servicio respecto a la percepción de los usuarios en la entidad pública Corte Superior de Justicia de la Libertad respecto a las 5 dimensiones, no fueron las esperadas por lo cual el resultado global de todas las dimensiones respecto a la variable obtuvo una ponderación de 2.6 con un nivel regular y un nivel de confianza de 96% es decir que los usuarios no sienten que la entidad sea excelente respecto a sus servicios..

H0: La percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad no es mala.

H1: La percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia es regular.

Formula y resolución:

H0:  $U < 2.6$

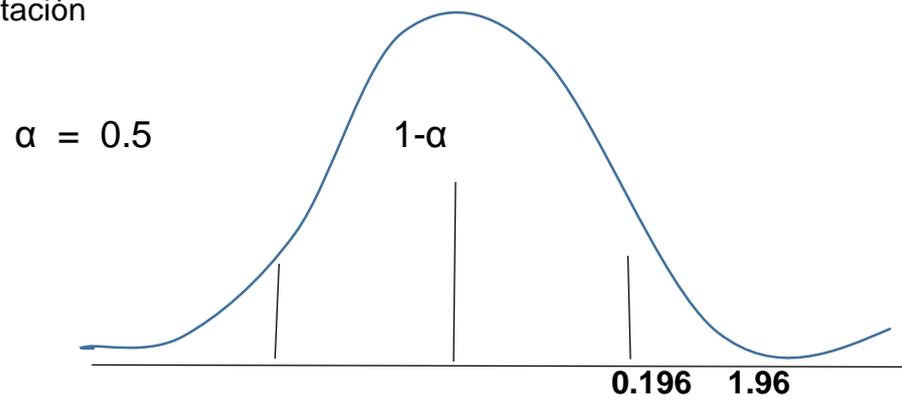
H1:  $U \geq 2.6$

$$Z = \frac{z - U}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

$$\frac{2.605 - 2.6}{\frac{0.5}{\sqrt{385}}}$$

$$Z = 0.196$$

Región de aceptación



Se rechaza la  $H_0$ , por lo cual la hipótesis alternativa se acepta y por ende se afirma que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es regular.

## **IV.DISCUSIÓN**

#### IV. Discusión

De los resultados obtenidos sobre la primera dimensión respecto a la calidad de servicio la percepción de los usuarios respecto a la dimensión elementos tangibles tiene una ponderación de 3.4 por lo que indica que la calidad de servicio respecto a este componente es regular, es similar a la investigación realizada por (Clemenza, Azuja, & Araujo 2010) en su trabajo de investigación “Calidad de servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia” que indica los usuarios muestran expectativas “muy elevadas” y percepciones “elevadas” presentan menores niveles de percepción en los recursos tecnológicos , materiales , la apariencia de las instalaciones.

En especial en lo que respecta a la disponibilidad de equipos computarizados e infraestructura, por lo tanto mejorar los servicios en las instituciones ayuda a obtener una mejor calificación en satisfacer las necesidades del usuario, esto quiere decir que la apariencia física de la entidad importa mucho en la visión del usuario.

Así mismo el resultado obtenido de la segunda dimensión sobre la confiabilidad se muestra la percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad tiene una ponderación de 2.2 por lo tanto es mala por no obtener mayor interés en solucionar los problemas que aquejan al usuario esto difiere con el estudio hecho por los autores (Villamarín, Gómez, Ramírez, & Zuluaga, 2015) efectuaron un trabajo de estudio “calidad percibida de los cuidadores principales de niños con limitación física sobre los servicios de fisioterapia en un hospital de II nivel de Popayán.

Donde indica que la dimensión con mayor grado de insatisfacción fue confiabilidades decir que la mayor parte que percibieron una leve insatisfacción fueron la mayor parte las mujeres que no cumplieron con la expectativa requeridas de una buena atención hacia el usuario.

Al igual que los autores (Ibarra & Casas 2014) donde ejecutaron su investigación “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, hermocillo “, donde se identificó que es necesario llevar una atención a los usuarios de modo directo, como es el proceso para mostrar una solución eficaz y condescendiente a las incógnitas que presenta el usuario.

Estos componentes nos indican que la percepción generada por los usuarios no están convincente debido a que no están en el grado de estar completamente satisfecho, para (Ruiz, 2011, p. 119). El objetivo con respecto a la calidad de servicio es despertar la curiosidad del usuario para que se acerque al establecimiento, el uso de sus servicios, que el usuario hable bien de la entidad.

Respecto a la tercera dimensión los usuarios sobre la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores tiene una ponderación de 2.2 por lo tanto indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala debido a que su disposición, rapidez y tiempo hacia el usuario no son lo esperado y no cumple con los requerimientos suficientes, para los autores (Sáez, Machado, & Godoy 2011) ,efectuaron un trabajo de investigación “Calidad del servicio público de aseo urbano domiciliario en el municipio Maracaibo”. Donde se identifica la capacidad que tiene el ente prestador del mismo para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

Es importante señalar que los usuarios tienen una limitada visión del servicio es decir un entendimiento bajo hacia los requerimientos del usuario por parte del instituto que ayuda al servicio de aseo urbano, por lo cual debe situar estrategias con el fin de plantear el servicio acorde a las perspectivas del usuario. Por lo tanto así como las dimensiones anteriores esta dimensión también obtuvo un puntaje bajo debido al incumplimiento de estar satisfecho con el servicio requerido, la entidad pública tiene que cumplir con lo que requiere el usuario y sobre todo asumir con transparencia.

A esto se suma la cuarta dimensión donde los resultados obtenidos constan que la percepción de los usuarios respecto a la seguridad tiene una ponderación de 2.6 por lo que indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es regular, este resultado es similar a los autores (Araujo, Clemenza, & Ramiro 2010) efectuaron un trabajo de investigación "Percepción de los usuarios de los programas sociales en salud, en cuanto la calidad de servicio prestada por los centros de diagnóstico Integral del estado Zulia". La aceptación de los usuario en relación al servicio otorgado en los centros asistenciales es afable de tal manera que la percepción es buena, basándose en las dimensiones tangibles, seguridad, fiabilidad, responsabilidad y empatía, sin embargo el hallazgo más importante de la presente investigación es que existen ciertas deficiencias en el desempeño del servicio que deben ser atendidas de inmediato, a esto se suma que la seguridad es una dimensión importante ya que con esto podemos medir la confianza que tiene el usuario y el conocimiento que tiene los trabajadores al momento de darle la respectiva atención.

Respecto a la empatía los resultados obtenidos tiene una ponderación de 2.4 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala, ya que sus indicadores tanto como atención, comprensión, consideración, no obtuvieron un promedio favorable por lo que la dimensión resulto ser mala, esto infiere a una investigación realizada por los autores (Barragan, Pedraza, Magda, & Rincón 2011) efectuaron un trabajo de investigación "Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados de Tunja 2011" de lo cual concluye que la calidad en sus diferentes términos de evaluación apoya el avance de los servicios y al nivel de complacencia de los usuarios, mejora la atención y perspectiva del usuario a la vez el tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando el usuario requiere algo y la rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería, son las más bajas a esto se compara con la investigación debido a que el resultado es similar y mide la mismas dimensiones.

De acuerdo a las dimensiones mencionadas respecto a la calidad de servicio no alcanza los niveles de satisfacción del cliente respecto a la entidad pública, es decir que la entidad le falta mayor manejo de compromiso con los usuarios, el autor (Ruiz, 2011, p.117) nos dice que a calidad de servicio debe ser constante y debe cuidarse e incluso medirse en todo momento.

A si mismo otros autores como en este caso (Vargas, 2006, p. 58) nos dice que el servicio son todas las acciones, aspectos, actitudes e informaciones que se realizan para satisfacer las expectativas de un cliente.

El servicio es muy importante porque es involucrar el compromiso de los trabajadores para satisfacer las necesidades del usuario, resolver sus dudas o inseguridades. En comparación con la teoría del autor Maqueda y Llaguno (1995), citado por (Civera, 2008, p.7) definieron a la calidad como el conglomerado de particularidades que acceden a diferenciar las peculiaridades de su empresa, y valorarlo respecto a otros objetos de su tipo, esto se refiere que cada cosa insignificante en la entidad vale evaluarla porque esta depende del mejoramiento es decir sin calidad la entidad es un reflejo de un clima desfavorable y corrupto.

Mencionado los ponderados de cada dimensión y comparándolas se obtuvo el resultado en general de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte superior de Justicia la Libertad de lo cual nos muestra que su ponderado es de 2.6 y una desviación estándar de 0.5 conforme lo que indica el total de cada dimensión en este caso la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía por lo que su nivel fue malo a diferencia de los otros componentes que fueron regulares aunque los usuarios no lograron tener una buena percepción.

Finalmente para el autor LLorénsy Fuentes (2001) citado por (Ruiz, 2011, p.180) nos dice que la calidad es la perspectiva del usuario al momento de recibir el servicio, a comparación (Helouani, 1993, p. 64) indica que la calidad de servicio es la percepción y expectativa de las necesidades y condiciones que complacen los deseos del usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

## V. Conclusiones

1. La percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016. Se encontró que la mayor parte de los usuarios encuestados obtiene un nivel regular con un porcentaje 2.6.
2. La percepción de los usuarios respecto a los elementos tangibles tiene una ponderación de 3.4 por lo que indica que la calidad de servicio respecto a este componente no es ni buena ni mala debido a sus 4 indicadores que obtenían opciones favorables y desfavorable, por consecuencia el nivel resulto ser regular.
3. De acuerdo a la percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad tiene una ponderación de 2.2 a fin de que muestra que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala.
4. Respecto a resultado de la percepción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores obtuvo 2.2 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión tiene un nivel malo por lo que los trabajadores no le dan una solución con rapidez a los usuarios.
5. La percepción de los usuarios respecto a la seguridad tiene una ponderación de 2.6 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es regular por lo que los usuarios no sienten la confianza plena y los trabajadores el conocimiento suficiente para resolver sus dudas.
6. Se identificó que la percepción de los usuarios respecto a la dimensión de empatía se obtuvo una ponderación de 2.4 del cual indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión es mala.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

1. Fomentar una cultura de compromiso, integración donde se reconozca una buena calidad de servicio, respecto al usuario de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016, así mismo esto se puede desarrollar a través de reuniones y cursos de capacitación constantes.
2. Mejorar los aspectos institucionales de la entidad mejorando los sistemas de atención del usuario y las diferentes áreas administrativas.
3. Desarrollar un módulo exclusivo donde se pueda atender al usuario sus dudas ,reclamos y al mismo tiempo medir la confiabilidad que tiene en solucionar sus problemas que aquejan al usuario y cuál es su nivel de satisfacción .
4. Colocar unidades telefónicas para quejas y sugerencias del usuario para así obtener una capacidad de respuesta por parte de los trabajadores rápida sin hacer innumerables colas.
5. Fomentar la responsabilidad e identificar que los trabajadores tengan el conocimiento suficiente para responder las dudas de los usuarios y de que sepan todo lo que es necesario para la entidad, supervisar constantemente si los usuarios tienen la confianza plena y se sienten seguros.
6. Motivar a los trabajadores en enfocar sus esfuerzo para crear un reputación de calidad para que sea respaldada por sus propios usuarios y disminuir su corrupción siendo evaluadas, y comprendiendo las situaciones de los usuarios atendiéndolos adecuadamente con mucha empatía.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

## VII. Referencias bibliográficas

- Barragán, J. Pedraza, Y. Rincón, M. (2013). "*Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados*". Tunja. Revista de la Facultad Nacional Salud Pública, 31(2), 187-193. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>.
- Chiavenato, I. (2006) Introducción general a la teoría de la administración. Séptima edición. México. Editorial McGraw Hill Interamericana
- Civera, M. (2008). "*Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*". (Para optar el grado de Doctor en Administración de empresas y marketing en la Universidad Jaume). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf;jsessionid=F1E70381B06834D8E41B410F515DD9FE.tdx1?sequence=1>.
- Clemenza, C. Azuaje, H. Araujo, R. (2010) "*Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior*". Omnia. 16(1), 53-81. Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73715016004>.
- Helouani (1993). Costos de calidad. 1ª Edición. Argentina. Editorial Macchi.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación científica. Ciudad de México, México: McGraw-Hill interamericana.
- Ibarra, L. Casas, V. (2014). "*Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*". ScienceDirect. 60(1), 229-260. Recuperado en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>.
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. (2011). "*Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*". 1ª Edición. Colombia. Ediciones de la U

- Ruiz (2011). "MF1046\_2 Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa". 1º Edición. España. Editorial Innovación y Cualificación, S.L.
- Sáez, A. Machado, E. Godoy, E. (2011) "Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso Municipio Maracaibo". Revista Venezolana de Gerencia.16 (56), p 622-639 recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10654/10642>.
- Vargas (2006). "Calidad y servicio. Conceptos y herramientas". 1ª Edicion. Bogotá. Editorial Ecoe.
- Villamarín, Gómez y Ramírez (2015) "calidad percibida de los cuidadores principales de niños con limitación física sobre los servicios de fisioterapia en un hospital de II nivel en Colombia". Menorías. 13(23). Recuperado de <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/me/article/view/1068/1080>

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### Cuestionario

ITEMS		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Los materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted?					
2	¿El personal le informa sobre la hora de declarar sus derechos y obligaciones como testigo o demandante?					
3	¿Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas?					
4	¿La entidad cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarles un buen servicio?					
<b>CONFIABILIDAD</b>						
5	¿Considera que el poder judicial se siente comprometido con usted al resolver su caso con transparencia?					
6	¿Los jueces muestran un sincero interés en las controversias de las partes implicadas del caso?					
7	¿La corte superior de justicia frecuentemente soluciona en un corto plazo el proceso que demanda?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
8	¿La entidad se encuentra disponible para resolver cualquier duda o información que desee?					
9	¿Los trabajadores de la entidad le ofrecen un buen servicio rápido y de calidad en sus procesos de demanda?					

10	¿El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del trabajador fue satisfactorio?					
<b>SEGURIDAD</b>						
11	¿Se siente confiado y seguro con la entidad cuando acude a realizar algún trámite o información?					
12	¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
<b>EMPATÍA</b>						
13	¿Le brinda la atención necesaria con respecto a sus dudas?					
14	¿Comprende sus necesidades específicas?					
15	¿La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles servicios?					

**Instrucciones:** Para cada una de las siguientes declaraciones, dibuje un aspa (“X”) en el cuadro que describa mejor la forma en que usted se siente respecto a los servicios que se les brinda.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo año 2016	ELEMENTOS TANGIBLES	Material de comunicación	¿Los materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted?																		
		Personal	¿El personal le informa sobre la hora de declarar sus derechos y obligaciones como testigo o demandante?																		
		Apariencia Física	¿Las instalaciones de la entidad son visualmente atractiva?																		
		Equipos	¿La entidad cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio?																		
	CONFIABILIDAD	Capacidad para ofrecer lo prometido	¿Considera que el poder judicial se siente comprometido con usted al resolver su caso con transparencia?																		
		Interés en solucionar los problemas	¿Los jueces muestran un sincero interés en las controversias de las partes implicadas del caso?																		
		Frecuencia	¿La corte superior de justicia frecuentemente soluciona en un corto plazo el proceso que demanda?																		

ANEXO N° 2

FICHA DE VALIDACIÓN

V	A	R	I	A	D	I
---	---	---	---	---	---	---

)
ES

V	A	R	I	A	D	I	M	E	INDICADOR	ITEMS	Siempre	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES																													
												Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE																																
																SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																															
percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo año 2016										CAPACIDAD DE RESPUESTA										Disposición		¿Si necesito resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable?																																
																				Rapidez		¿Los trabajadores de la entidad le ofrecen un buen servicio rápido y de calidad?																																
																				Tiempo		¿El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del trabajador fue satisfactorio?																																
										SEGURIDAD										Confianza		¿Se siente confiado y seguro con la entidad cuando acude a realizar algún servicio?																																
																				Conocimiento		¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?																																

		INDICADOR	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo año 2016	EMPATÍA	Atención	¿Le brinda la atención necesaria con respecto a sus dudas?														
		Compresión	¿Comprende sus necesidades específicas?														
		Consideración	¿La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles servicios?														

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, año 2016	EMPATÍA	Atención	¿Le brinda la atención necesaria con respecto a sus dudas?						✓		✓		✓		✓		
		Compresión	¿Comprende sus necesidades específicas?						✓		✓		✓		✓		
		Consideración	¿La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles servicios?						✓		✓		✓		✓		

Nombre del evaluador: Pablo Aguilar Chávez

Grado del evaluador: Magister en Administración de Negocios

Fecha: 24/06/16

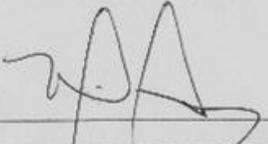
  
 FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo año 2016	EMPAÍA	Atención	¿Le brinda la atención necesaria con respecto a sus dudas?						✓		✓		✓		✓		
		Compresión	¿Comprende sus necesidades específicas?						✓		✓		✓		✓		
		Consideración	¿La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles servicios?						✓		✓		✓		✓		

Nombre del evaluador: *Nancy Aguilar Dragoni*

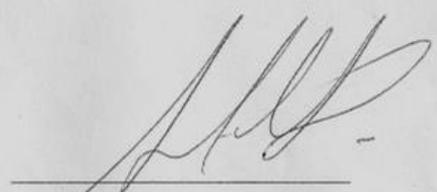
Grado del evaluador: *Mg.*

Fecha: *21/06/16*

  
FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad –Trujillo año 2016	EMPATÍA	Atención	¿Le brinda la atención necesaria con respecto a sus dudas?							✓		✓		✓		✓	
		Compresión	¿Comprende sus necesidades específicas?							✓		✓		✓		✓	
		Consideración	¿La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles servicios?							✓		✓		✓		✓	

Nombre del evaluador: *Poco Uccero Paus*  
 Grado del evaluador: *lic. Administración*  
 Fecha: *21-6-2016*

  
 FIRMA DEL EVALUADOR



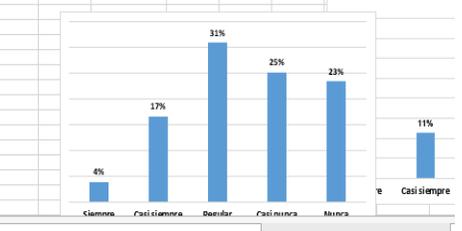
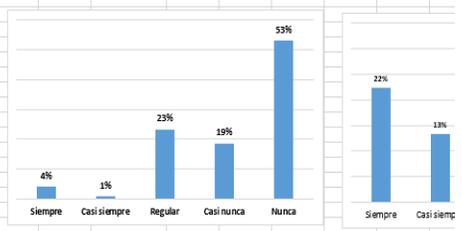
## ANEXO N° 4

USUARIOS	ELEMENTOS TANGIBLES				CONFIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD		EMPATÍA			TOTAL	NIVEL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	5	5	1	2	3	3	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2 MALA	
2	5	5	5	3	2	2	3	3	5	1	3	3	3	3	1	3 REGULAR	
3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 REGULAR	
4	3	5	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2 MALA	
5	2	5	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2 MALA	
6	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	4 BUENA	
7	3	4	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2 MALA	
8	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2 MALA	
9	3	5	3	3	1	4	5	5	2	1	3	1	3	1	3	3 REGULAR	
10	5	3	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4 BUENA	
11	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	5	5	3 BUENA	
12	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2 MALA	
13	4	5	3	4	1	4	1	2	1	2	3	4	2	1	5	3 REGULAR	
14	5	5	5	3	2	2	1	4	1	1	3	3	2	2	3	3 REGULAR	
15	4	5	3	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2 MALA	
16	1	3	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4 BUENA	
17	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4 BUENA	
18	2	5	3	2	1	4	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2 MALA	
19	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4 BUENA	
20	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3 REGULAR	
21	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	1	3	1	2 MALA	

... OBEJIVO GENERAL ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA ... (+) : (-)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	A
377	371	5	5	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	5	1	3	3	REGULAR									
378	372	2	5	5	1	1	3	1	4	1	3	3	1	5	1	1	2.5	REGULAR									
379	373	3	3	3	1	4	1	3	5	4	4	1	2	2	5	5	3	REGULAR									
380	374	4	4	5	2	1	5	2	4	4	5	4	2	1	5	5	4	BUENA									
381	375	3	5	5	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	MALA									
382	376	5	4	3	4	4	5	1	3	3	3	4	5	3	1	1	3	REGULAR									
383	377	2	5	4	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	1	3	REGULAR									
384	378	4	5	4	2	1	2	2	2	3	3	5	2	5	3	3	3	REGULAR									
385	379	3	5	3	3	1	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	REGULAR									
386	380	5	4	5	2	4	2	1	5	4	4	2	3	2	4	4	3	REGULAR									
387	381	2	4	3	4	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	MALA									
388	382	3	3	5	3	1	3	3	1	1	1	1	5	1	1	1	2	MALA									
389	383	5	4	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	5	2.5	REGULAR										
390	384	2	4	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	MALA										
391	385	1	5	2	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	MALA										
392																											
393																											
394																											
395																											
396																											
397	5	86	216	99	33	17	29	16	27	20	32	15	45	44	50	43											
398	4	51	108	74	57	44	64	3	31	33	33	64	50	30	29	31											
399	3	128	52	163	92	72	127	90	75	93	110	113	96	79	63	99											
400	2	68	3	10	112	93	67	72	81	74	57	97	90	116	82	76											
401	1	52	5	33	91	159	98	204	171	165	153	90	114	117	151	136											
402		385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385											
403																											
404																											
405	Siempre	22%	56%	26%	9%	4%	8%	4%	7%	5%	8%	4%	12%	11%	13%	11%											
406	Casi siempre	13%	28%	19%	15%	11%	17%	1%	8%	9%	9%	17%	13%	8%	8%	8%											
407	Regular	33%	14%	44%	24%	19%	33%	23%	19%	24%	23%	31%	25%	21%	16%	26%											
408	Casi nunca	18%	1%	3%	23%	24%	17%	19%	21%	19%	15%	25%	21%	30%	21%	20%											
409	Nunca	14%	1%	9%	24%	41%	25%	53%	44%	43%	40%	23%	30%	30%	42%	35%											
410																											

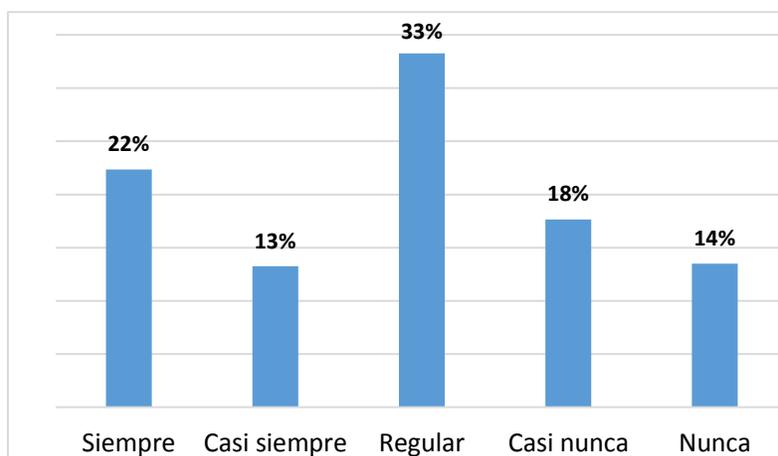
... OBEJIVO GENERAL ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA ... (+) : (-)



## ANEXO N° 5

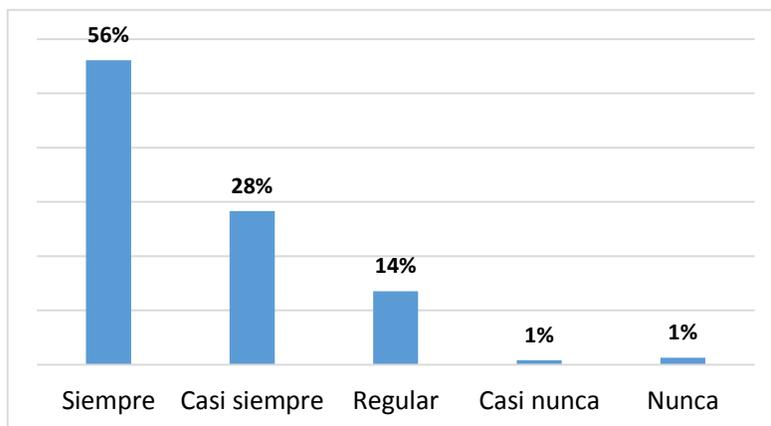
### 3.2 Percepción respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio.

**Figura 1.1:** Los materiales de publicidad son visualmente atractivos



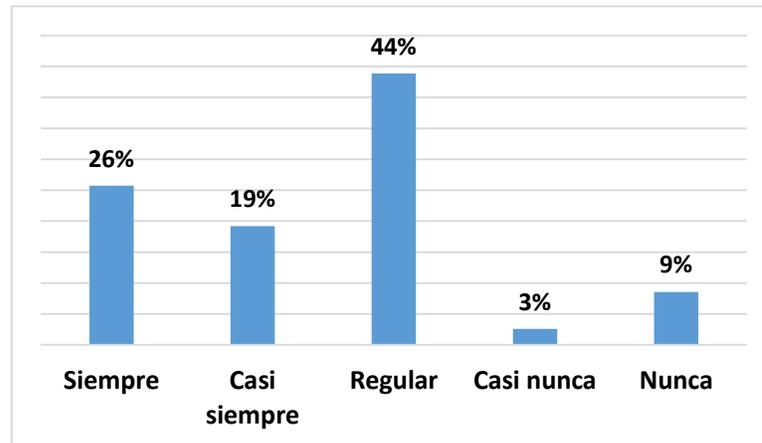
De acuerdo a la figura 1.1 la entidad pública Corte Superior de Justicia de la Libertad tiene un 33% que regularmente los usuarios se encuentran atraídos visualmente por la publicidad.

**Figura 1.2:** El personal informa sobre la hora de declarar sus derechos



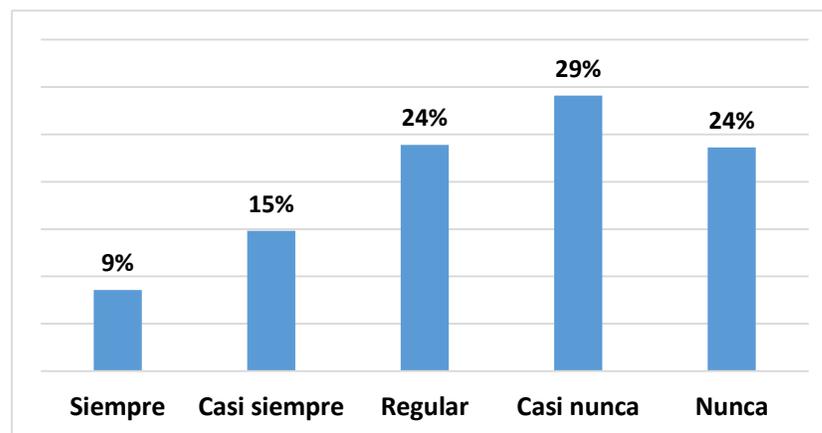
De acuerdo a la figura 1.2 el 56% de los usuarios se les comunica siempre sobre la hora de declarar sus derechos, mientras que un 1% de los usuarios no les dan información sobre la hora de declara

**Figura 1.3:** Las instalaciones del lugar son visualmente atractivas.



De acuerdo a la figura 1.3, el 44% de los usuarios no están conformes como también están conformes con las instalaciones de la entidad ya que la encuentra visualmente atractivas.

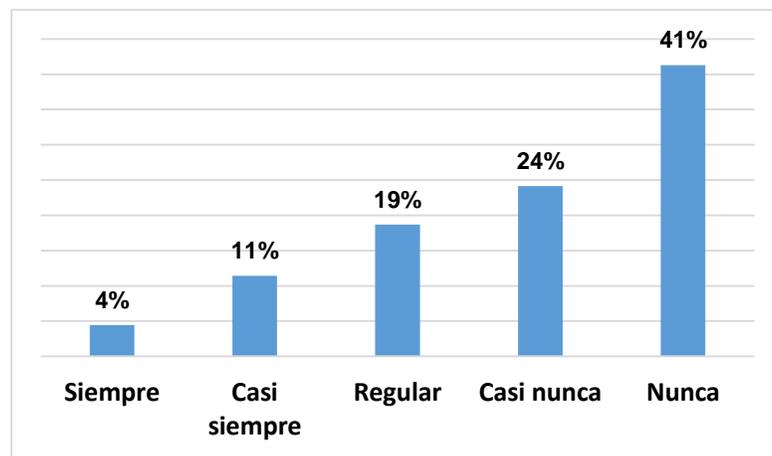
**Figura 1.4:** Cuenta con equipos modernos y funcionales



De acuerdo a la figura 1.4, los usuarios no están conforme con las instalaciones de la entidad obtenido la mayor parte de porcentaje con un 29% y un 24% que no están conformes ya que los equipos no tienen una buena capacidad

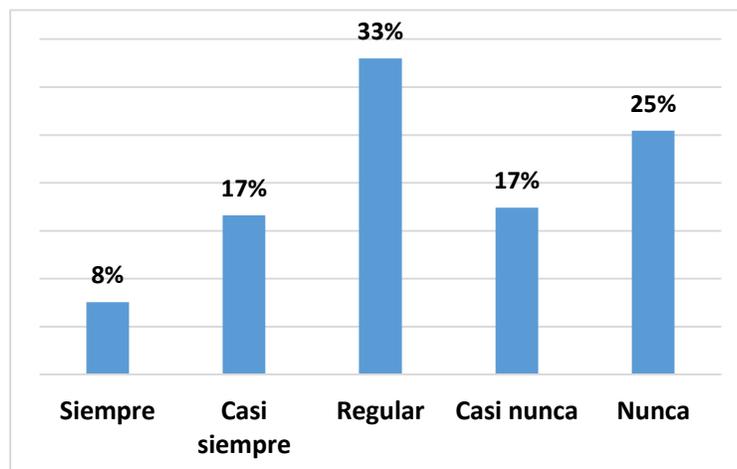
### 3.2 Percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio.

**Figura 1.5:** La entidad se siente comprometida al resolver su caso



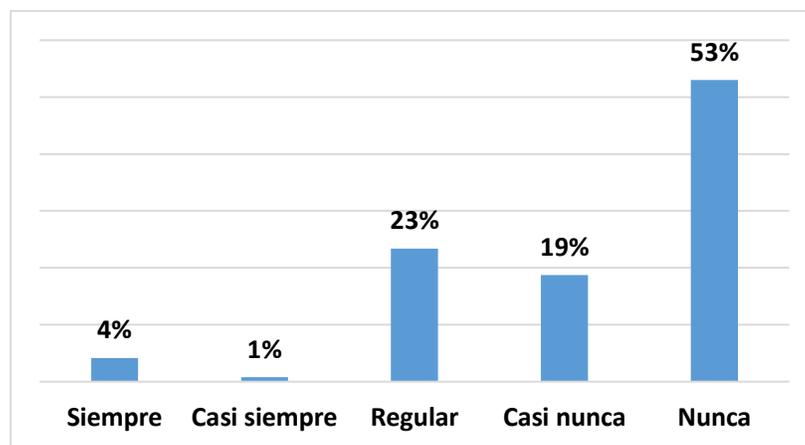
De acuerdo a la figura 1.5 el 40% de los usuarios no siente que la entidad se comprometa con su caso más del 64% no está conforme con el interés de la entidad hacia el caso.

**Figura 1.6:** Los jueces muestran interés en las partes implicadas del caso



De acuerdo a la figura 1.6 el 33% de los usuarios no están totalmente convencidos con el interés que tienen los jueces hacia las partes implicadas del caso.

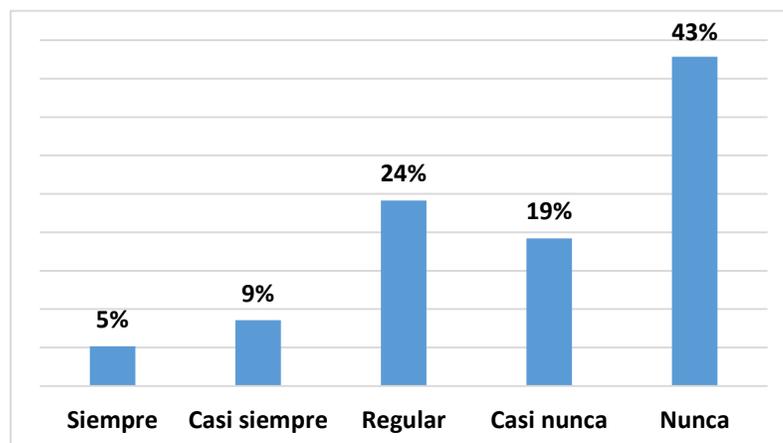
**Figura 1.7:** La entidad frecuentemente soluciona a corto plazo el proceso de demanda.



De acuerdo a la figura 1.7 el 53% de los usuarios nunca les soluciona la entidad su proceso de demanda a corto plazo.

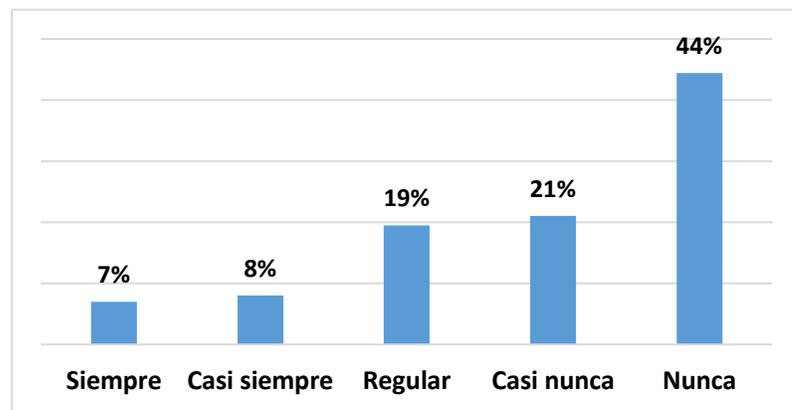
### 3.3 Percepción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

**Figura 1.9:** los trabajadores le ofrecen un buen servicio de calidad.



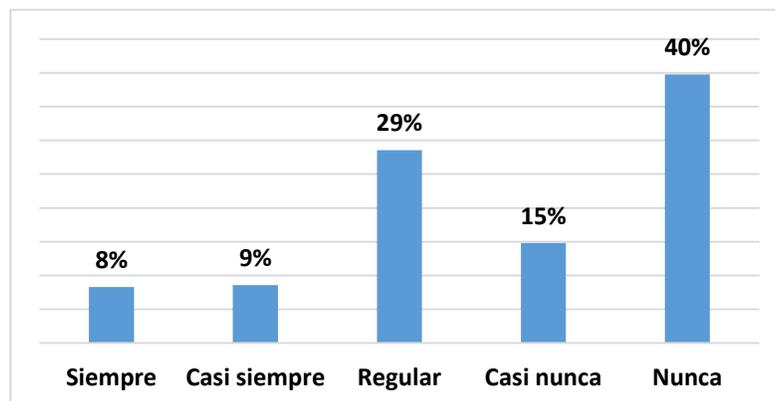
De acuerdo a la figura 1.9 más del 43% de los usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio brindado de los trabajadores.

**Figura 1.8:** La entidad tiene la disponibilidad para resolver cualquier duda o información.



De acuerdo a la figura 1.8 más del 44% de los usuarios se encuentra inconformes con la poca disponibilidad de la entidad al resolver y despejar sus dudas y brindándoles poca información .

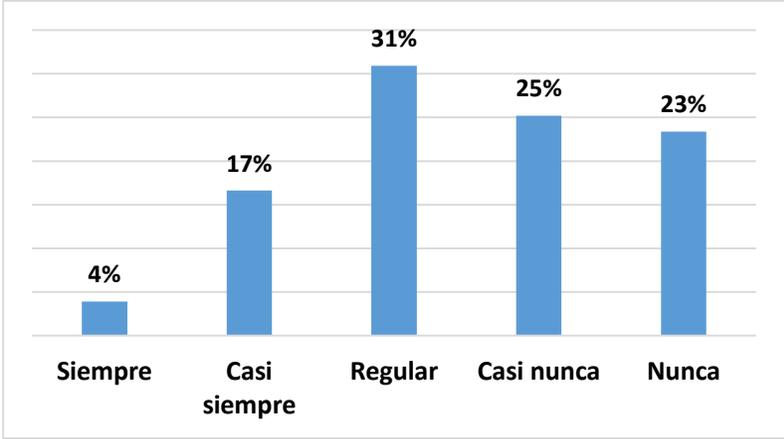
**Figura 1.10:** El tiempo de espera para obtener el servicio por parte del trabajador fue satisfecho.



De acuerdo a la figura 1.10 el tiempo de espera para obtener un buen servicio por parte del trabajador no es lo esperado ya que tiene un 40% de desaprobación por parte del usuario

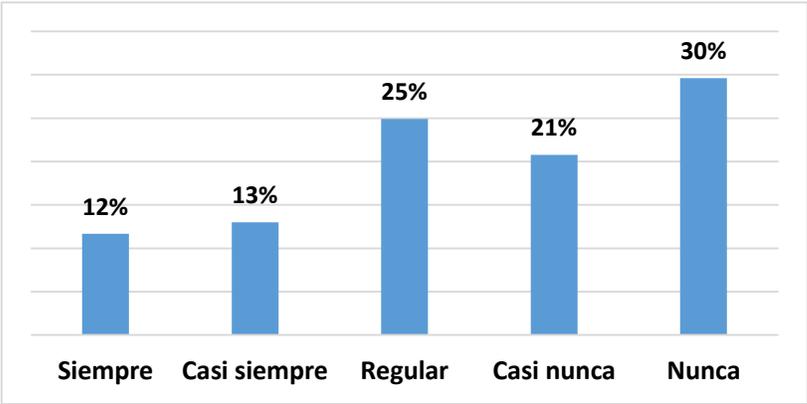
**3.4 Percepción de los usuarios respecto a la seguridad de la calidad de servicio.**

**Figura 1.11: Se siente confiado y seguro con la entidad**



De acuerdo a la figura 1.11 el 31% de los usuarios eventualmente se sienten confiados y seguros con la entidad al momento de realizar algún trámite o información.

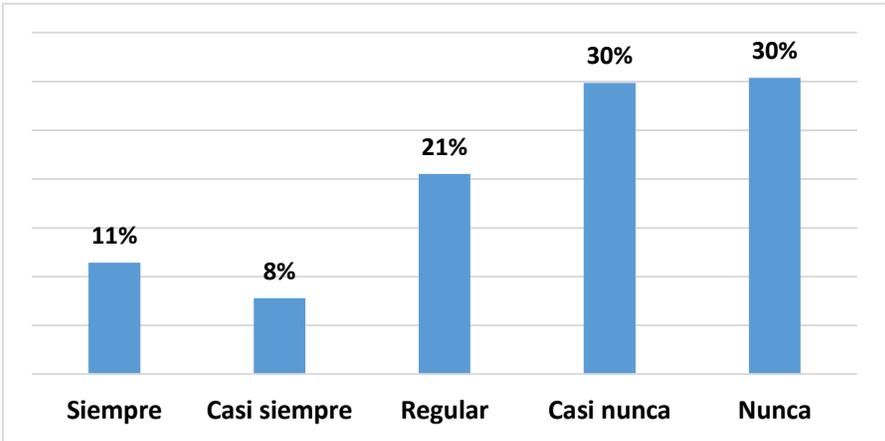
**Figura 1.12: Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder sus dudas.**



De acuerdo a la figura 1.12 el 27% de los trabajadores respecto a la percepción de los usuarios no cuenta con conocimientos suficientes para responder sus dudas

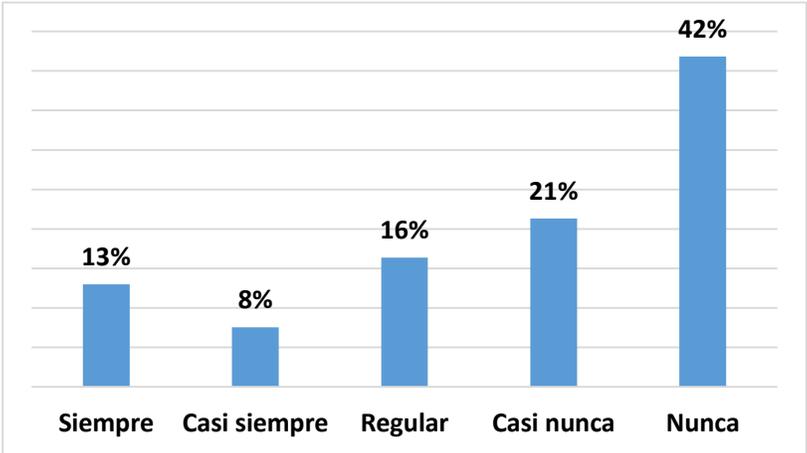
**3.5 Percepción de los usuarios respecto a la empatía de la calidad de servicio.**

**Figura 1.13:** La entidad brinda atención necesaria respecto a sus dudas.



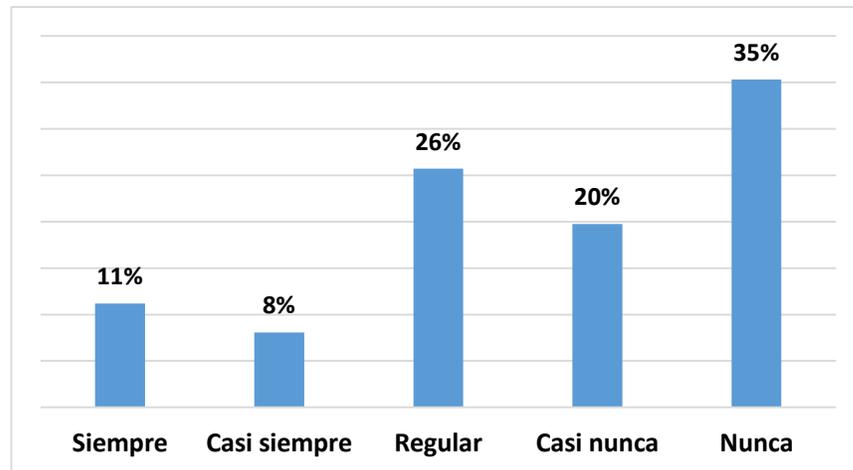
De acuerdo a la figura 1.13 el 30% los colaboradores nunca les brindan la atención necesaria a los usuarios respecto a sus dudas.

**Figura 1.14:** comprende sus necesidades específicas.



De acuerdo a la figura 1.14 el 38% de los usuarios se siente insatisfecho por la falta de comprensión hacia sus necesidades.

**Figura 1.15:** La entidad cuenta con horarios flexibles.



De acuerdo a la figura 1.15 el 32% de los usuarios están inconformes ya que la entidad no cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarles un buen servicio.

## ANEXO N° 6

### ANTECEDENTES

# Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011

Perceived quality of nursing care hospital by users, Tunja 2011

Julán A. Barragán B<sup>1</sup>; Yeni D. Pedraza A<sup>2</sup>; Magda R. Rincón R<sup>3</sup>.

- <sup>1</sup> Enfermero, MSc en Enfermería con énfasis en gerencia de servicios de salud y Enfermería, Universidad Nacional de Colombia. Correo electrónico: julian.barragan@uptc.edu.co
- <sup>2</sup> Enfermera, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, integrante del semillero del grupo de investigación en Gestión y Calidad de Enfermería. Correo electrónico: marore@hotmail.com.
- <sup>3</sup> Enfermera, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, integrante del semillero del grupo de investigación en Gestión y Calidad de Enfermería. Correo electrónico: yenicorely@hotmail.com.

Recibido: 02 de enero del 2012 Aprobado: 16 de Mayo del 2013

---

Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja ,2011. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2013; 31(2): 187-193.

---

### Resumen

**Objetivo:** evaluar la calidad percibida de los usuarios en servicios de hospitalización respecto a la atención de enfermería recibida. **Metodología:** estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Análisis univariado y bivariado. La muestra n=183 fue recolectada en un Hospital de Tunja en los servicios de Medicina Interna y Quirúrgicas, a través del instrumento SERVQHOS-E. **Resultados:** la medición de la calidad objetiva, subjetiva y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del hospital, reportó puntuaciones con medias de 4.08 para amabilidad y 3.98 para preparación

del personal de enfermería y un nivel de satisfacción global del 92,9%. **Discusión:** la medición de la calidad percibida por los usuarios mediante el instrumento SERVQHOS-E, permite evaluar desde la percepción de los usuarios, la calidad de la atención brindada por profesionales de enfermería en aspectos objetivos y subjetivos, los cuales son predictores de la satisfacción; los aspectos mejor evaluados corresponden a variables subjetivas, sin embargo, las expectativas de los usuarios no se superan. **Palabras clave:** calidad de la atención de salud, Enfermería, satisfacción del paciente.

## Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: Municipio Maracaibo

*Alejandrina Sáez, Emily Machado, Enemarsy Godoy*

### Resumen

En Venezuela el aseo urbano es considerado un servicio básico, cuya responsabilidad recae sobre los gobiernos locales. En tal sentido por ser catalogado básico, las fallas en la prestación del servicio genera manifestaciones de malestar de la población, como es el caso de la ciudad de Maracaibo, comportamiento que ha experimentado un auge, tanto por las graves consecuencias en la salubridad, como la incomodidad estética y el impacto ambiental ocasionados. Esto ha hecho pertinente, determinar la calidad del servicio público de aseo urbano domiciliario en el municipio Maracaibo, parroquias Francisco Eugenio Bustamante y Antonio Borjas Romero, constituyendo el objetivo principal del presente artículo. El diseño de investigación fue no experimental de campo, con un tipo de estudio descriptivo, para lo cual se elaboró y aplicó un instrumento de medición de la calidad con base en la percepción del usuario, siguiendo un muestreo por etapas. Finalmente, se obtuvo una medición de la calidad de servicio valorada en 2.228, en una escala de 1.0 a 5.0, siendo 5.0 la máxima puntuación. En consecuencia se concluye que el nivel de calidad de servicio en las parroquias estudiadas es bajo.

### Palabras clave

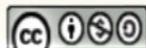
calidad de servicio; servicio público; aseo urbano domiciliario

### Texto completo:

[PDF](#)

Universidad el Zulia /Venezuela / Revista Venezolana de Gerencia / [rvqluz@yahoo.es](mailto:rvqluz@yahoo.es)/ ISSN 1315-9984 /

ReviCyHLUZ







Universidad Cooperativa  
de Colombia

## Memorias

p-ISSN 0124-4361 | e-ISSN 2382-4239

Inicio > Vol. 13, Núm. 23 (2015) > **Salazar Villamarín**

### Calidad percibida de los cuidadores principales de niños con limitación física sobre los servicios de fisioterapia en un hospital de II nivel en Colombia

*Carlos Iván Salazar Villamarín, Esperanza Gómez Ramírez, María Angélica Zuluaga*

#### Resumen

**Introducción:** el objetivo de este estudio fue determinar la calidad percibida de los cuidadores principales de niños con limitación física sobre los servicios de fisioterapia en un hospital de II nivel de Popayán, Colombia, 2011. **Metodología:** estudio descriptivo transversal que contó con la participación de 87 cuidadores principales de niños con limitación física, asistentes al servicio de fisioterapia del hospital. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para la medición del nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. **Resultados:** el 90% de los cuidadores principales fueron de sexo femenino; 46% entre 25 y 35 años; 56% con estudios secundarios y 74% con afiliación de seguridad social en el régimen subsidiado de salud. Se encontró en total un 83,9% de insatisfacción leve a moderada. La dimensión con mayor grado de insatisfacción fue Confiabilidad, seguida de la dimensión Bienes tangibles, Empatía, Seguridad y finalmente la dimensión Responsabilidad. Asociado con la satisfacción global, se encontró: el género, la edad y la frecuencia semanal con que el paciente asistió al servicio. **Conclusiones:** la calidad de servicio del área de rehabilitación del hospital fue percibida por parte de los cuidadores principales de niños con limitación física como levemente insatisfactoria.



**PALABRAS CLAVE**

[Venezuela](#) [aprendizaje](#)  
[aprendizaje significativo](#) [cambio](#)  
[organizacional](#) [competencias](#)  
[comunicación](#)  
[constructivismo](#)  
[currículo](#) [didáctica](#) [discurso](#)  
[educación](#) [educación básica](#)  
[enseñanza](#) [epistemología](#) [escuela](#)  
[investigación](#) [matemática](#)  
[participación](#) [universidad](#)  
[valores](#) [ética](#)

**Esta Revista es indizada  
y/o Catalogada en:**

Latindex, Fonacit, Revencyt, Scielo,  
Livecs, Lilacs, Redalyc, Imbiomed

[INICIO](#) [ACERCA DE](#) [INICIAR SESIÓN](#) [REGISTRARSE](#) [BUSCAR](#) [ACTUAL](#) [ARCHIVOS](#)

Inicio > Vol. 16, núm. 1 > **Clemenza**

## Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior

*Caterina Clemenza, Humberto Azuaje, Rubén Araujo*

### Resumen

El artículo tiene como objetivo determinar la calidad de los servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia. Para la consecución del objetivo planteado se procedió a describir y analizar los constructos teóricos inherentes a la prestación de servicios. La investigación es de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por los estudiantes cursantes activos de las diferentes instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago. El tamaño de la muestra se determinó a través de muestreo aleatorio simple con asignación proporcional para cada estrato de la población. El instrumento de recolección de datos está constituido por un cuestionario estructurado, contenido de la variable que se pretende estudiar, basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio, el cual fue validado por expertos. La confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Alpha Cronbach. Los resultados de la investigación indican que los clientes presentan un nivel de expectativas "muy alto" y un nivel de percepción "alto", con respecto a los componentes de la calidad de los servicios, ambas dimensiones referidas en la escala "muy bajo/muy alto". En la escala de satisfacción "muy insatisfecho/muy satisfecho", el nivel de satisfacción de los clientes es "un poco insatisfecho", siendo el nivel de percepción menor al nivel de expectativas. En general, el nivel de calidad de los servicios se considera "bajo".



**Serbiluz**  
Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información

**Biblioteca Digital**  
**Revicyhluz**  
Revistas Científicas y Humanísticas

**Revista de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**

**PALABRAS CLAVE**

[América Latina](#) [Chile](#) [España](#)  
[Venezuela](#) [calidad](#)  
[competitividad](#) [comunicación](#)  
[democracia](#) [desarrollo](#)  
[descentralización](#) [educación](#)  
[educación superior](#) [gestión](#)  
[globalización](#) [inflación](#)  
[innovación](#) [política económica](#)  
[política social](#) [políticas públicas](#)  
[responsabilidad social](#) [universidad](#)

**Esta Revista es indizada y/o Catalogada en:**

- Scimago Journal Report (SJR)-SCOPUS
- LATINDEX (Catálogo)
- REDALyC
- Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales (CLASE)
- Sistema de Biblioteca de la Universidad de Antioquia (Colombia)
- UtnetCat (Universidad de Texas) (USA)
- La Cedocal (Centro de Documentación sur l'Amérique Latine) (Francia)
- Library of Congress USA

[INICIO](#) [ACERCA DE](#) [INICIAR SESIÓN](#) [REGISTRARSE](#) [BUSCAR](#) [ACTUAL](#) [ARCHIVOS](#)

Inicio > Vol. 16, núm. 1 > **Araujo**

## Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud

*Rubén Araujo, Caterina Clemenza, Ramiro Fuenmayor, Ender Altuve*

### Resumen

El artículo tiene como propósito conocer la percepción de los usuarios de los programas sociales en salud, en cuanto a la calidad de servicio prestada por los Centros de Diagnóstico Integral (CDI) administrados por el Ministerio del Poder Popular para la Salud del Ejecutivo Nacional y la Red de Centros Clínicos Ambulatorios pertenecientes al Programa Nuevo Modelos de Gestión de Salud de la Gobernación del estado Zulia. Las unidades de observación fueron los CDI y los Ambulatorios ubicados en la ciudad de Maracaibo y San Francisco. La investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental, transeccional y de campo. A tal fin se desarrolló un instrumento tipo cuestionario aplicado a la muestra obtenida luego de aplicar las técnicas muestrales apropiadas. Los resultados permitieron conocer aquellos atributos del servicio que están contribuyendo a la satisfacción los usuarios del servicio. En términos generales se concluye que el servicio que recibe el usuario de los centros asistenciales es bueno, apoyado en la percepción positiva que estos manifestaron de los mismos.

# Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio

Fecha de recepción: 31.01.2014

Fecha de aceptación: 07.04.2014

*Luis Enrique Ibarra*

*Morales*

Universidad Estatal de Sonora  
luis.ibarra@ues.mx

*Emma Vanessa Casas*

*Medina*

Universidad Estatal de Sonora  
casasv@yahoo.com

## Resumen

La globalización de los mercados y la fuerte competencia en los sectores industriales han convertido la satisfacción de las necesidades de los clientes en un importante objetivo estratégico para las empresas que compiten por un segmento de mercado; el logro de esto supone una sólida ventaja competitiva en cuanto a la diferenciación en los servicios. Es importante mencionar que la mayoría de las veces el cliente tiene una sola oportunidad para evaluar un servicio en términos de calidad y satisfacción; en ese sentido, muchas empresas han desarrollado instrumentos para evaluar la calidad del servicio como parte de la mejora continua. El presente trabajo de investigación propone usar un cuestionario estandarizado de 15 ítems, mediante el modelo Servperf (*Service Performance*) propuesto por Cronin y Taylor (1992), el cual recoge la percepción del cliente en el desempeño de la calidad del servicio otorgado. Se trabajó con los cinco centros de atención a clientes Telcel, localizados en Hermosillo, Sonora; el objetivo fue identificar qué factores determinan la satisfacción del cliente por medio de la calidad del servicio, aplicando el modelo Servperf, para demostrar si existe una relación positiva entre el servicio y el grado de sa-

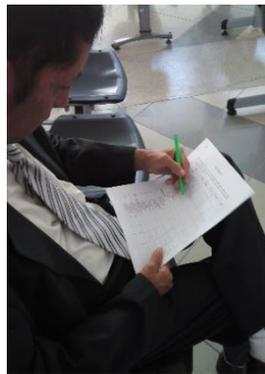
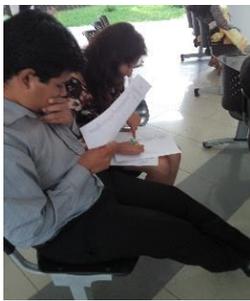
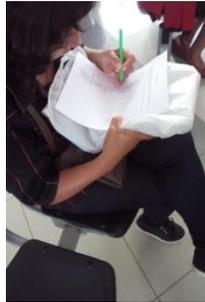
## INSTRUMENTO SERVPERF

Elementos que componen a cada dimensión evaluada		Puntaje		Extracción	
	El centro de atención Telcel cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	1.000		0.742	
				0.815	
Válidos	Pésimo	8	2.1	2.1	0.756
	Malo	22	5.7	5.8	
	Indiferente	69	17.9	18.3	0.699
	Bueno	<b>159</b>	<b>41.3</b>	42.2	
	Excelente	<b>119</b>	<b>30.9</b>	31.6	0.798
	Total	377	97.9	100.0	
2	Cuando usted tiene un problema, el centro de atención Telcel muestra un sincero interés en solucionarlo.	1.000		0.828	
	El centro de atención Telcel y el empleado realizan habitualmente bien el servicio.	1.000		0.848	
3	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado.	1.000		0.810	
	Los empleados del centro de atención Telcel le ofrecen un servicio rápido y de calidad.	1.000		0.856	
	El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio.	1.000		0.831	
4	Se siente confiado y seguro con el centro de atención Telcel cuando acude a realizar algún servicio.	1.000		0.879	
	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1.000		0.879	
5	En el centro de atención Telcel se le da una atención personalizada.	1.000		0.726	
	El empleado del centro de atención Telcel se preocupa por sus mejores intereses y necesidades específicas.	1.000		0.719	
	El centro de atención Telcel cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarle a usted un servicio.	1.000		0.720	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

## ANEXO Nº 9

## FOTOS DE ENCUESTA A LOS USUARIOS



## ANEXO N° 10

### PLAN ESTRATÉGICO

información previa.

Cód.	FORTALEZAS	Fuente	Cód.	DEBILIDADES	Fuente
F1	Inicio de procesos de reforma del Sistema Judicial y la reestructuración del poder judicial.	DOC. N° 03	D1	Condiciones y recursos precarios que imposibilitan a los jueces el cumplimiento de sus funciones.	DOC. N° 01
F2	Se cuenta actualmente con documentos de gestión que señalan acciones a fin de mejorar la situación del Sistema de Justicia, en donde se encuentra inmerso el Poder Judicial.	DOC N° 04 Encuesta	D2	El proceso de planificación institucional sobre los recursos humanos (necesidades de cargos y perfiles) es incipiente	DOC N° 04
F3	Se cuenta con información al día, antecedentes penales, base de datos del registro nacional de condenas R.N.E, lo cual permite requisitoria con todos los datos evitando la homonimia.	Encuesta	D3	Débil presencia de políticas en materia de recursos humanos que prevean condiciones de empleo compatible con las exigencias mínimas de cualquier sistema laboral, en términos de salario, estabilidad laboral, modalidades de selección, contratación, capacitación, asistencia social y esparcimiento, evaluación y la falta de carrera pública basada en el mérito.	DOC. N° 01 Y 04 Encuesta
F4	Renovación del equipo de cómputo con el que cuenta el Poder Judicial, actualmente se ha reducido el nivel de obsolescencia en un 61% (computadoras al 29% y de impresoras al 12%)	DOC N° 04, DOC N° 08 y Encuesta	D4	Altos costos y complejidad de procesos (vicios burocráticos que entorpecen la fluidez de los procesos), manteniendo una estructura vertical, jerárquica y formalista, lo cual hace los procedimientos engorrosos o extensos y ritualistas	DOC. N° 01 Encuesta

Cód.	FORTALEZAS	Fuente	Cód.	DEBILIDADES	Fuente
F5	Existe un avance en el proceso de revertir la crítica situación de provisionalidad y suplencia en el poder judicial (El Concejo Nacional de la Magistratura viene efectuando nombramientos).	DOC N° 04	D5	Los Juzgados y Salas no cuentan con el personal judicial suficiente para cubrir sus necesidades, en especial en lugares alejados geográficamente.	DOC. N° 01 Encuesta
F6	Se ha implementando un sistema integrado Judicial (SIJ), herramienta informática que tiene por función el ofrecer información oportuna a los abogados, fiscales y justiciables de los procesos que se vienen ventilando, el cual tiene por finalidad mejorar la productividad de estos servidores y a su vez agilizar y ofrecer información oportuna, confiable y transparente al litigante.	DOC N° 04 Encuesta	D6	Persiste la impunidad ante la corrupción, en el Poder Judicial, se dan conductas anti-éticas y prácticas que violan la igualdad.	DOC. N° 01
F7	Se cuenta con un inventario de los activos fijos de la Corte Suprema y del Consejo Ejecutivo	DOC N° 05	D7	Sistema de gestión centralizada y concentrada en Lima genera debilidad en la autoridad descentralizada e ineficiencia en el uso de los recursos y lentitud en los procesos internos de decisión.	DOC. N° 01 Encuesta
F8	Restitución del Gobierno del Poder judicial	DOC N° 05	D8	Algunas Cortes Superiores no cuentan con local institucional propio.	DOC. N° 01 Encuesta
F9	Se han incrementado 179 órganos jurisdiccionales en las Cortes Superiores de Justicia y se han fortalecido 57 órganos jurisdiccionales y unidades administrativas.	DOC N° 08 Encuesta	D9	Procesos contradictorios confusos/inadecuados para el registro de información lo que genera información contradictoria.	DOC N° 04 Encuesta
F10	Implementación del Nuevo Código Procesal Penal (caso Corte Superior de Justicia de Huaura y Trujillo), lo que originó a su vez la capacitación y adecuación de los nuevos juzgados y salas superiores penales.	DOC N° 08	D10	Exceso de carga procesal origina lentitud de los procesos. El número de causas ingresadas y en trámite en cada unidad jurisdiccional suele ser sustancialmente mayor al de las resueltas.	DOC N° 01, 05, 07 Y 08
F11	Se implementó la participación de la sociedad civil en la OCMA, lo cual ha contribuido a la mejora en los indicadores de control de la función jurisdiccional (200% de la meta anual, 90 acciones)	DOC N° 08	D11	Desvinculación entre el accionar del Poder Judicial y las necesidades y requerimientos ciudadanos.	DOC N° 01
F12	Avances de los indicadores de Calidad (0.69) y de Aceptación Ciudadana (15%), lo cual se traduce en buena	DOC N° 08	D12	Inadecuado mecanismos de comunicación y procesos judiciales con la sociedad civil y m	

Cód.	FORTALEZAS	Fuente	Cód.	DEBILIDADES	Fuente
	calidad de las resoluciones, además de transparentes.			comunicación	
F13	Mejora del comportamiento disciplinario de jueces y auxiliares y las medidas preventivas adoptadas por la jefatura de la OCMA, así como de las ODECMAS.	DOC Nº 08 Encuesta	D14	Un sistema de control de la gestión de los despachos precario, lo cual genera que la labor de fiscalización es siempre ex post, funcionando como labor sancionadora y no preventiva.	DOC Nº 04
F14	Se está realizando una adecuación de la infraestructura a través de planes de renovación, en cada instalación del Poder Judicial.	DOC Nº 07 Encuesta	D15	Disfuncionalidad de los niveles de descentralización (Cortes Distritales, Sala Plena y Consejo Ejecutivo Distrital) debido al centralismo de la estructura de gobierno, que no permite el acceso a las personas de lugares alejados y pobres.	DOC Nº 04
F15	Se reconoce los problemas en promocionar la imagen del Poder Judicial por ello se ha creado oficinas de imagen institucional en algunas Cortes Superiores de Justicia con un buen despliegue informativo, publicando todas las resoluciones, así como la publicidad de la Jurisprudencia de la Corte Suprema. (Se ha diseñado una estrategia de comunicación para revertir los actuales problemas de comunicación institucional)	Encuesta	D16	Insuficiente asignación de recursos presupuestarios que no permiten el desarrollo de capacidades del personal, así como el crecimiento al ritmo de las demandas de la sociedad, además de la construcción y mejora de infraestructura para el desarrollo de sus funciones.	DOC Nº 04
F16	Disposición por ejecutar procesos de modernización de entes administrativos.	Encuesta	D17	No se han cumplido con las metas señaladas para el Plan: - Indicadores de Gestión Administrativa 81.98% (cifra proyectada: 85%) - Indicadores de Congestión 1.34, (cifra proyectada: 0.70) - Avance financiero de proyecto 57%, (cifra proyectada: 100%) - Autonomía Presupuestaria 1.43% (cifra proyectada: 4.0%)	DOC Nº 07 Y 08 Encuesta
F17	Existe personal administrativo con alto nivel académico, tecnificado, capacitado, con posibilidad de réplica, con actitud positiva para el cambio, que participa en el diseño de la planificación y el manejo del plan operativo, así como en los procedimientos del Poder Judicial, de acuerdo al área que le corresponde.	Encuesta	D18	Redes informáticas para la interconexión de las dependencias del Poder Judicial limitadas, dificultando la celeridad, confiabilidad de las estadísticas, funcionamiento e integración de los órganos jurisdiccionales y administrativos.	DOC Nº 08

Cód.	FORTALEZAS	Fuente	Cód.	DEBILIDADES	Fuente
F18	La existencia del Comité de Ética brinda soporte a las iniciativas de mejorar los valores dentro del Poder Judicial.	Encuesta	D19	Inadecuadas condiciones de acceso a la justicia	DOC Nº 07
F19	Contar con jueces capacitados a tiempo completos para el desempeño de la labor.	Encuesta			
F20	Creación de la Comisión Anticorrupción, que permitan la vigencia de los valores éticos.	Encuesta			
F21	Facultad de iniciativa legislativa con las que cuenta el Poder Judicial, entre ellos los Plenos Casatorios; por ello, se plantean iniciativas legislativas y se participa en Cortes Superiores y la Corte Suprema.	Encuesta			
F22	Diseño y ejecución frecuente de plenos jurisdiccionales	Encuesta			
F23	Se aplica la jurisprudencia de la Corte Suprema, en forma vinculante al Tribunal Constitucional, con acceso a publicaciones de sentencias judiciales de la corte suprema y a sentencias vinculantes	Encuesta			
F24	Mejora en los proceso de selección y capacidades de auxiliares de justicia	Encuesta			