



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Estrategia de calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios de una Corte
Superior de Justicia del Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas**

AUTORA:

Br. Kimberly del Rosario Carranza Portocarrero (ORCID: 0000-0002-9011-2131)

ASESORES:

Mg. Rosa Eliana Cabrejos Salazar (ORCID: 0000-0002-1144-2037)

Mg. Vilma Cristina Celis Sírlopu (ORCID: 0000-0002-0771-6226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing Estratégico y Operativo

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Miguel y Nadey, mis padres quienes me guían
para seguir constantemente con mis metas.

Kimberly

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes por orientarme a realizar este trabajo de investigación

La autora

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

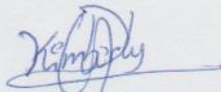
Yo, Carranza Portocarrero Kimberly del Rosario, estudiante de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70197225, con el trabajo de investigación titulada, Estrategia de Calidad de Servicio para La Satisfacción de los Usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo 09 de diciembre, 2019



Kimberly del Rosario Carranza Portocarrero
70197225

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	22
2.2 Operacionalización de Variables.....	23
2.3 Población, muestra y muestreo.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Procedimiento:.....	30
2.6. Métodos de análisis de datos.....	31
2.7 Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	91
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. PROPUESTA.....	99
REFERENCIAS	106
ANEXOS	110

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	24
Tabla 2. Población de usuarios del Área Penal, Área Civil y Área Laboral en los meses de Julio, agosto y septiembre de la corte superior de justicia del Perú.	25
Tabla 3. Población de usuarios más afluentes del Área Penal, Área Civil y Área Laboral en los meses de Julio, agosto y septiembre de la corte superior de justicia del Perú.....	26
Tabla 4. Validez por Expertos	29
Tabla 5. Estadística de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio Pre test.....	29
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de satisfacción del usuario Pre test.....	29
Tabla 7. Estadística de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio Post test.....	30
Tabla 8. Estadística de fiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario Post test.....	30
Tabla 9. Procedimientos	31
Tabla 10. Nivel de la calidad de servicio en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)	33
Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)	35
Tabla 12. ¿Cómo califica la eficiencia de los jueces de la corte superior de justicia para resolver los procesos jurisdiccionales?.....	37
Tabla 13. ¿Cómo califica la disposición de los abogados defensores para llevar su proceso?..	39
Tabla 14. ¿Cómo califica la calidad de servicio que le brindan en la corte superior de justicia?.....	41
Tabla 15. ¿Cómo califica el cumplimiento del proceso para programar fechas para las audiencias?.....	43
Tabla 16. ¿Cómo califica la disponibilidad y desempeño de los trabajadores para brindarle información?.....	45
Tabla 17. Amabilidad de los trabajadores del área de mesa de partes para atenderlo.....	47

Tabla 18. ¿Cómo califica a los trabajadores de mesa de partes respecto a la comunicación eficaz que le brindan en el servicio?.....	49
Tabla 19. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brinda la corte superior de justicia según su experiencia personal	51
Tabla 20. ¿Cómo califica la preparación y conocimiento de los jueces para el desempeño de su trabajo?.....	53
Tabla 21. Calidad del servicio al resolver los procesos en la corte superior de justicia.....	55
Tabla 22. Como califica el tiempo que se demoran para cumplir con los trámites.....	57
Tabla 23. ¿Cómo califica el tiempo que suele transcurrir para la entrega de notificaciones?	59
Tabla 24. ¿Cómo califica la Infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias?	61
Tabla 25. ¿Cómo califica la solución de los procesos judiciales que se desarrollan en la corte superior de justicia?.....	63
Tabla 26. ¿Cómo califica las audiencias que se desarrollan en la corte superior de justicia?.....	65
Tabla 27. ¿Estoy satisfecho con el nivel de compromiso de los trabajadores al otorgarme un servicio?.....	67
Tabla 28. ¿Me siento satisfecho cuando eh tenido algún problema de atención en la corte superior de justicia me han ofrecido alternativas de atención oportuna?	69
Tabla 29. Acerca del tiempo real efectivo destinado a su atención personal.	71
Tabla 30. Acerca del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.....	73
Tabla 31. Atención preferente hacia las personas que lo ameritan	75
Tabla 32. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos de la corte superior de justicia que le permiten una circulación rápida y expedita.	77
Tabla 33. ¿Me siento satisfecho con el trato brindado por los trabajadores que me han atendido?.....	79

Tabla 34. ¿Me siento satisfecho cuando el personal que me atiende utiliza mi información personal con precisión y confiabilidad?	81
Tabla 35. ¿Me siento satisfecho con la disponibilidad de los trabajadores para atender apropiadamente mis reclamos o sugerencias? Según mi experiencia personal.....	83
Tabla 36. ¿Estoy satisfecho con la preocupación real que tiene la corte superior de justicia por solucionar los conflictos que se presentan en los trámites que realizo?.....	85
Tabla 37. ¿Me siento satisfecho con la información que me brinda el trabajador que me atendió acerca del problema presentado?	87
Tabla 38. Diferencia entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación de la estrategia mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la contratación de la hipótesis.....	89
Tabla 39. Diferencia entre los niveles de satisfacción del usuario antes y después de la aplicación de la estrategia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la contratación de la hipótesis.....	90

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.).....	34
Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)	36
Figura 3. ¿Cómo califica la eficiencia de los jueces de la corte superior de justicia para resolver los procesos jurisdiccionales?.....	37
Figura 4. ¿Cómo califica la disposición de los abogados defensores para llevar su proceso?.....	39
Figura 5. ¿Cómo califica la calidad de servicio que le brindan en la corte superior de justicia?.....	41
Figura 6. ¿Cómo califica el cumplimiento del proceso para programar fechas para las audiencias?.....	43
Figura 7. ¿Cómo califica la disponibilidad y desempeño de los trabajadores para brindarle información?.....	45
Figura 8. Amabilidad de los trabajadores del área de mesa de partes para atenderlo	47
Figura 9. ¿Cómo califica a los trabajadores de mesa de partes respecto a la comunicación eficaz que le brindan en el servicio?.....	49
Figura 10. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brinda la corte superior de justicia según su experiencia personal’	51
Figura 11. ¿Cómo califica la preparación y conocimiento de los jueces para el desempeño de su trabajo?	53
Figura 12. Calidad del servicio al resolver los procesos en la corte superior de justicia.....	55
Figura 13. Como califica el tiempo que se demoran para cumplir con los trámites	57
Figura 14. ¿Cómo califica el tiempo que suele transcurrir para la entrega de notificaciones?	59
Figura 15 ¿Cómo califica la Infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias?.....	61

Figura 16. ¿Cómo califica la solución de los procesos judiciales que se desarrollan en la corte superior de justicia?	63
Figura 17. ¿Cómo califica las audiencias que se desarrollan en la corte superior de justicia?.....	65
Figura 18. ¿Estoy satisfecho con el nivel de compromiso de los trabajadores al otorgarme un servicio?.....	67
Figura 19. ¿Me siento satisfecho cuando eh tenido algún problema de atención en la corte superior de justicia me han ofrecido alternativas de atención oportuna?	69
Figura 20. Acerca del tiempo real efectivo destinado a su atención personal.....	71
Figura 21. Acerca del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.	73
Figura 22. Atención preferente hacia las personas que lo ameritan	75
Figura 23. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos de la corte superior de justicia que le permiten una circulación rápida y expedita.	77
Figura 24. ¿Me siento satisfecho con el trato brindado por los trabajadores que me han atendido?.....	79
Figura 25. ¿Me siento satisfecho cuando el personal que me atiende utiliza mi información personal con precisión y confiabilidad?	81
Figura 26. ¿Me siento satisfecho con la disponibilidad de los trabajadores para atender apropiadamente mis reclamos o sugerencias? Según mi experiencia personal.....	83
Figura 27. ¿Estoy satisfecho con la preocupación real que tiene la corte superior de justicia por solucionar los conflictos que se presentan en los trámites que realizo?.....	85
Figura 28. ¿Me siento satisfecho con la información que me brinda el trabajador que me atendió acerca del problema presentado?	87

RESUMEN

Esta investigación tiene como denominación “Estrategia de calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú”, cuyo objetivo es determinar el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios, la presente investigación muestra dos variables de estudio: calidad de servicio como variable independiente; satisfacción del usuario como variable dependiente, por la cual se realizó una investigación de tipo aplicada, con un diseño con intervención pre experimental, con un muestreo probabilístico por estratos. De tal modo se tuvo como población a 137 usuarios de la corte superior de justicia del Perú. Así mismo, se concluyó que, el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia, es positiva, tanto en la Calidad del Servicio Como la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Estrategia, calidad de Servicio, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research is called “Quality of service strategy for user satisfaction in a Peruvian Court of justice” aimed to determine the impact of the implementation of the quality of service strategy on user satisfaction, this research shows 2 study variables: quality of service as an independent variable; user satisfaction as a dependent variable, for which an application type research was carried out, with a design with pre – experimental intervention, with a probabilistic sampling by strata.

In this way, 137 users of the superior court of justice of Perú were taken as a population.

Likewise, it was concluded that the impact of the implementation of the quality of service strategy on the satisfaction of users of a higher court of justice is positive, both in terms of service quality and user satisfaction.

Keywords: Strategy, quality of service, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad de servicio es una estrategia que se utiliza en las empresas que buscan otorgar un buen servicio hacia sus clientes en el que ellos estén satisfechos, hay que tener en claro que la satisfacción es lo primordial, es por ello que toda organización busca cumplir con todo lo que sus clientes desean obteniendo beneficios positivos. (Ramírez 2016, p.60)

La calidad que se debe brindar en cada servicio es fundamental, es por eso que toda institución que presta servicios persiste en el mercado porque llega a cumplir con todo lo que los clientes buscan, llegando a cumplir con sus expectativas.

La corte superior de justicia (CSJ), es una entidad pública, la cual es el órgano más importante de justicia del Perú, y está compuesta por salas supremas, siendo estas divididas en salas penales, salas laborales, salas civiles, y las primeras salas constitucionales. Cada una de estas salas está dirigida por jueces, fiscales y secretarios. En las cuáles se dan seguimiento y solución de los casos de los convictos y ex convictos y por ultimo a los litigantes y familiares. Esta institución cuenta con una sede principal ubicada en lima.

Según Martínez (2015), las instituciones buscan relacionarse con sus usuarios de la manera correcta y para ello utilizan el método de estrategias de calidad de servicio el cual influye cuando se brinda un servicio hacia los usuarios como convictos y/o ex convictos, en el cuál se obtiene como beneficio la satisfacción de los mismos, además de lograr obtener un valor agregado para la institución (p.134).

Es importante saber que una institución puede dar el mejor servicio hacia sus usuarios cuando lleva a cabo el desarrollo de estrategias para la satisfacción de los mismos, ya que esto implica un factor de éxito para aquella institución que lo desarrolla.

De acuerdo a la premisa se pudo observar que en la CSJ, se evidencia la ausencia de una buena relación entre los familiares de los convictos y/o ex convictos y la falta de satisfacción de los mismos; frente a esta realidad problemática se puede atribuir que en la corte superior, no se brindan los programas sociales necesarios para los convictos, ex convictos y/o familiares de los mismos, lo que genera una desmotivación e insatisfacción de los usuarios (cliente externo), lo cual tiene como causas y consecuencias las siguientes:

Kotler (2016), sostiene que las instituciones actualmente buscan brindar un servicio adecuado a sus clientes o usuarios para que estos se encuentren totalmente satisfechos con el servicio que reciben es por ello que utilizan en su servicio estrategias de calidad (p.123).

La institución (CSJL) no desarrolla estrategias de calidad de servicio, a través del servicio de atención al usuario para mejorar la satisfacción de los usuarios, además se observó la ausencia de recursos en la corte, lo cual origina que no se brinden los servicios correspondientes, generando la insatisfacción en cada uno de ellos. Al tener este problema en la corte superior nos lleva a mencionar que existe una calidad de servicio inadecuada, lo que ocasiona que no se otorgue un servicio que los usuarios esperan recibir en el cuál se resuelva todas sus dudas, de manera que se sientan satisfechos. Si se llega a desarrollar un servicio de calidad sin duda este sería un factor de éxito para la institución porque se obtendrían mejores beneficios para los usuarios que conformen la CSJ.

Otra de las problemáticas que se observaron en la institución (CSJL), es la falta de comunicación entre los trabajadores de la institución, siendo este uno de los problemas que afectan directamente en la atención hacia los usuarios, esto se debe a la falta de una buena organización entre las áreas de la institución, lo que genera reclamos constantes por el inadecuado servicio que reciben cada uno de ellos.

También se pudo observar que existen trabajadores desmotivados en cada una de las áreas donde se encuentran actualmente laborando, ya que no reciben los beneficios correspondientes como trabajadores de dicha institución, lo que trae consigo el inadecuado trabajo que desarrollan constantemente, siendo el principal afectado el usuario de dicha corte al no recibir el servicio que espera y que por derecho le corresponde, ocasionando una insatisfacción en cada uno de ellos.

En la Institución (CSJL), no se llegan a resolver todos los juicios penales, laborales y civiles en el tiempo que corresponde ya que muchos de estos juicios demoran en resolverse de uno a dos años quedándose como expedientes archivados, aunque algunos casos si se resuelven, pero en un largo plazo. Lo que causa molestias en los usuarios haciendo que se quejen por el mal servicio que reciben por cada uno de los jueces o fiscales en cargados de cada uno de los casos.

Esto ocasiona que muchas veces exista inseguridad en los jueces o fiscales por la insatisfacción de los usuarios al no llegar a resolverse sus juicios de manera exitosa, así como también por la demora de la sentencia de los reos en cárcel, esto trae consigo la ausencia de la seguridad para los fiscales y la ausencia de resguardo policial, que trabajan resolviendo casos de convictos que tienen procesos judiciales.

Por ultimo en la corte superior de justicia al no llegar a resolverse todos los juicios, esto trae la insatisfacción de los usuarios de dicha institución ya que los procesos de cada juicio se resuelven con el nuevo procedimiento del nuevo código penal, el cual demora y por ende existe exceso de carcelería en el caso de los convictos.

Al tener dichos problemas en la Corte Superior de Justicia mencionados anteriormente en dicha investigación nos lleva a la conclusión que existe un gran número de usuarios insatisfechos por la inadecuada calidad de servicio que reciben constantemente por cada uno de los trabajadores de dicha institución, es por ello que la aplicación de estrategias de calidad de servicio puede mejorar el servicio que reciben los usuarios por medio de los trabajadores, así como también aumentar su satisfacción.

Dentro de nuestra investigación se tomó en cuenta antecedentes internacionales, en relación a nuestro campo de estudio, Según Quintero (2016), en su artículo de investigación “Análisis de la Calidad de las Relaciones de las Relaciones de Servicio en Boyacá”. En la Universidad de Boyacá. Tiene como objetivo analizar los enfoques que constituyen en el servicio para mantener a los estudiantes satisfechos. La metodología que se empleó fue cualitativa, de modo básico metodológico con diseño experimental, teniendo una población de 1500 estudiantes de Boyacá, en la cual se les realizó una encuesta a 240 estudiantes los cuales fueron la muestra de la investigación. El propósito de esta investigación fue la importancia que se tiene en el análisis de calidad de relaciones. Se llegó a la conclusión que si se emplea un correcto servicio se mantendrán satisfechos a los estudiantes (p.2, 5). Este antecedente se considera en la investigación porque coincide con las variables de nuestro estudio, lo cual será de importancia en la parte metodológica de la presente investigación.

Delgado (2017), en su artículo de investigación “El Nivel de Satisfacción de los Usuarios según la calidad de servicio en la Institución Pública Beneficencia de México”. En la Universidad de Valle Toluca. Se tiene como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios de la Beneficencia de México. La metodología empleada en esta investigación fue descriptiva, con un diseño experimental, con un muestreo probabilístico estratificado lo cual fueron 839 beneficiarios siendo la muestra de la investigación. En la que se concluyó que, si existe satisfacción en los beneficiarios porque si reciben los programas sociales, incrementando la percepción y las expectativas de cada uno de los usuarios, en un 25% existen oportunidades para seguir incrementando la satisfacción de ellos (p.2,4). Se considera en la investigación por la relación que se tiene con las variables de estudio en nuestra investigación, lo cual ayudara para la ampliación del marco teórico y en la (V.1) denominada satisfacción del usuario, lo cual tiene una característica parecida en el campo de estudio.

Según Vergara (2015), en su revista científica “Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas”. En la Universidad de Japón. Tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los estudiantes mediante la calidad en el servicio. tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional de diseño experimental, teniendo como población a los estudiantes de la facultad, una muestra de 1,800 estudiantes, se utilizó como instrumento la

encuesta para analizar la satisfacción de los estudiantes mediante el instrumento ServQual. Se llegó a la conclusión en la investigación que los estudiantes de ciencias políticas según se encuentran satisfechos por el servicio que reciben (p.9). Este antecedente se considera en la investigación porque tiene relación con nuestras variables de estudio y la cual será considerada en el marco teórico de la investigación de nuestro estudio.

Peltroche (2016), realizó el estudio “Estrategias de Servicio Al Cliente Mediante Un Buen Clima Laboral en la empresa textil de jaen”, en la Universidad de España. Tiene como objetivo general analizar el clima laboral de la empresa textil. La metodología fue cualitativa con un tipo de estudio descriptivo y analítico de diseño experimental, teniendo como población a 2560 clientes y como muestra a 500 clientes con un muestreo probabilístico estratificado. Se utilizó como instrumento una encuesta para analizar la satisfacción de cada uno de ellos. De la encuesta realizada se obtuvo que los usuarios de dicha empresa no están satisfechos debido a las carencias que existen en el servicio con un valor general de 1.20% indica las percepciones del cliente totalmente bajas y el 25% de los clientes insatisfechos disminuyendo sus expectativas (p.12). Este antecedente se consideró en nuestra investigación porque aportara en nuestro marco teórico, además de presentar estrategias de servicio similares a nuestra investigación.

Alvarez (2016), realizó un estudio de “Estrategias de Servicio para mejorar el Servicio de la Institución (CSJ) de Honduras”. En la Universidad Brasil, se tuvo como objetivo implementar estrategias de servicio. Fue una investigación cualitativa, con un diseño experimental. Se realizó una encuesta aleatoria a los usuarios de dicha institución para evaluar la satisfacción de los mismos, se obtuvieron resultados positivos indicando que el servicio que reciben si es el indicado y están satisfechos con ello. Se llegó a la conclusión que en la (CSJL) de Honduras si se desarrolla de manera correcta ya que reciben un servicio excelente por los trabajadores de las diferentes áreas de dicha institución pública (p.18). Este antecedente se considera por tener relación en la parte metodológica, lo cuál aportara en nuestro marco teórico.

Según Serrano (2017), en su tesis “Dimensiones de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de Empresas Hoteleras” En la universidad Bucaramanga en Colombia, se tuvo como objetivo identificar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la empresa hotelera

Bucaramanga mediante un análisis factorial, con un diseño experimental – pre experimental. Se realizó una encuesta de satisfacción la cual indico que solo un 40% de usuarios están satisfechos y el 60% son los usuarios insatisfechos, se llegó a la conclusión mejorar la planilla de trabajadores, además de medir constantemente la satisfacción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción (p.24). Este antecedente se agregó a la investigación por tener relación con las variables del presente estudio además de tener relación para nuestro marco teórico aun siendo está presente investigación en distinto campo.

Villanueva (2018), en su investigación “Calidad Percibida de los Usuarios de la Institución Benefica de Santo Tomas en la ciudad de Brazil” En la universidad de Brazil, se tiene como objetivo identificar la calidad del servicio a traves del modelo SERVQUAL mediante encuestas para obtener la cantidad de los usuarios satisfechos, con un diseño aplicativo – pre experimental. Se llegó a la conclusión que existen usuarios satisfechos por el servicio que reciben en la sociedad benéfica porque se obtuvo un 95% usuarios satisfechos según lo que se obtuvo de la encuesta que se aplicó (p.20). Se tomó en cuenta este antecedente porque indica la relación que existe entre la satisfacción de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la institución, además que sirve para el desarrollo de la segunda variable calidad de servicio en el desarrollo del marco teórico.

Por otro lado, se tomó en cuenta antecedentes nacionales para esta investigación los cuales aportaron para nuestro marco teórico. Se considera la investigación de Riqueros (2017), en la tesis “Calidad en el Servicio para incrementar la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad en Huaylas”. Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, teniendo como objetivo analizar el impacto que causa mejorar el servicio mediante la calidad para mejorar la satisfacción de los estudiantes. Tuvo un diseño de investigación descriptivo – correlacional, la población fueron los 300 usuarios y la muestra 200 usuarios a los que se les realizo una encuesta para la recolección de datos. Se obtuvieron resultados positivos indicando que el servicio es necesario para incrementar la satisfacción de los estudiantes (p.8). Se utiliza este antecedente por la relación que tiene con la variable independiente y dependiente teniendo relación con nuestro estudio. Además de aportar para el marco teórico.

Según Ramírez (2016), en su investigación “La Calidad de servicio Una Nueva Visión para Mejorar la Satisfacción del Usuario en el Hospital de Yurimaguas”. Universidad César Vallejo, Yurimaguas, teniendo como propósito de investigación analizar la situación de los usuarios de acuerdo a la satisfacción de cada uno de ellos. Esta investigación fue descriptiva – correlacional. Se utilizó la metodología de la investigación fue el instrumento el cuál se desarrolló mediante una encuesta, se tuvo como muestra a 400 usuarios, su población fueron 1200 usuarios. Se concluyó que la calidad de servicio es positiva en la institución (p.3). Se considera en nuestro estudio porque se presentan dos variables de estudio, además esta investigación tiene relación con el enfoque y el diseño y ayudara para la elaboración del instrumento.

Según Helgesen (2018) “La Creación de Lealtad y la Satisfacción de los Clientes en La comercializadora Textil Mi Manera”. En la Universidad Privada Católica. El autor propuso crear la satisfacción del cliente valor, mediante un buen servicio y la lealtad del cliente en la comercializadora textil. Esta investigación fue de enfoque cuantitativa, tipo básico metodológico correlacional. Teniendo como población a los clientes del restaurante. Se utilizó un muestreo aleatorio probabilístico de 250 clientes, se empleó un cuestionario de encuesta para obtener los resultados de satisfacción. Se llegó a la conclusión que los clientes si están fidelizados, pero solo el 50% indicando que falta mejorar el servicio (p.14). Se considera en nuestra investigación porque emplea la misma metodología de estudio, teniendo relación con nuestras variables de estudio además de tener una similitud con nuestra Operacionalización.

Milsa (2016), en su estudio científico “Los procesos de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Entidad BCP”. En la Universidad de Cajamarca” El objetivo de esta investigación fue explicar el servicio que se brinda si se tiene una buena calidad de la satisfacción. Su metodología fue de enfoque cualitativo, teniendo un diseño de investigación correlacional de tipo experimental, teniendo como muestra a 320 clientes y la población un promedio de 2930 clientes. Se tuvo como conclusión que existe relación con las variables de estudio, con una correlación del método Spearman 0.789 con una significancia 0.000, lo cual indica que la calidad es positiva (p.3,5). Se considera en el presente estudio por las dos variables relacionadas, además por la influencia que se tiene en el marco teórico de manera positiva y por el aporte de la elaboración del instrumento.

Albrecht (2016), en su trabajo “Calidad del Servicio como Nueva Propuesta en su Estudio como Gestión Pedagógica en Instituciones Públicas Miraflores”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de sus expectativas para satisfacer sus necesidades en el servicio que se brinda en la institución. Esta investigación fue de diseño transversal - experimental. La metodología de esta investigación fue encuestar a 2530 estudiantes, teniendo como muestra a 1540 estudiantes de instituciones públicas. Se llegó a la conclusión que la mayoría de estudiantes consideran un servicio adecuado porque reciben un servicio que satisface sus indicando que están totalmente satisfechos (p.7). Se considera este antecedente porque se relaciona con nuestro estudio en cuanto a las variables, además de influir en la parte metodológica, y al tener relación al comercio que se dedican las instituciones públicas.

Alva y Juárez (2018), realizó el “Estudio un Modelo de Gestión Mediante la Atención al Cliente para incrementar las Ventas de Productos Textiles”, en la Universidad de Nicolás la Torre, en Lima. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la producción para mejorar las ventas de la empresa comercializadora de productos textiles. La metodología que se utilizó fue una encuesta para evaluar la calidad del servicio para mejorar las ventas, siendo un estudio correlacional con un diseño de investigación experimental. Se empleó un muestreo aleatorio, teniendo como muestra la población a los clientes de la empresa de productos textiles. Se obtuvieron resultados indicando la ausencia de satisfacción en los clientes por la inadecuada gestión en el servicio que brindan. Se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con trabajadores adecuados para atender a los clientes, ni cuenta con un correcto sistema de gestión lo cual indica que el 26.3% de los clientes tienen sus expectativas altas y el 1.30% de los clientes tienen sus expectativas bajas (p.10). Se tomó en cuenta este antecedente porque las variables de estudio coinciden con nuestra investigación las cuales aportaran en el marco teórico para el desarrollo de la variable dependiente, además de presentar características similares en el campo de estudio.

Coronel (2016), en su tesis “Mejorar la Calidad de Servicio y Atención en el Restaurante “La Calera” se tuvo como objetivo mejorar la calidad en el servicio para influir en la atención en el restaurante la calera, mediante estudios de posicionamiento, siendo un estudio cualitativo con

un diseño de investigación descriptiva, se utilizó una encuesta y se llegó a la conclusión que no todos los clientes están insatisfechos con la atención que reciben existiendo una mala calidad en el servicio ocasionando la pérdida de clientes (p.8). Se considera este antecedente por la relación que existe con las variables de nuestro estudio, aun siendo un estudio en un campo distinto a nuestra investigación.

Suarez (2015), realizó el estudio “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo ServQual”. En la universidad nacional de lima, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la calidad con la encuesta ServQual. Se utilizó la metodología de encuestas aplicada a 56 clientes como nuestra muestra. Siendo un estudio transversal. Se llegó a la conclusión que los usuarios no están de acuerdo con la relación de servicio y calidad que reciben, indicando que no regresarían a la institución de idiomas por el inadecuado servicio que brindan (p.9). Se considera este antecedente porque indica los factores positivos o negativos que existe relación con las variables de estudio, así como también para la construcción del marco teórico.

Morales (2017), en su tesis “El Modelo ServQual Como Nuevo Enfoque de Calidad De Servicio”. En la universidad nacional de Miraflores – Lima, tuvo como objetivo analizar la satisfacción del cliente. Siendo un estudio experimental. Su metodología fue realizar una encuesta a 130 clientes de manera aleatoria. En la que se determinó que el 90% de clientes si están satisfechos porque cumple con sus expectativas. Se concluyó que existen clientes satisfechos cuando se cumple con las expectativas de los clientes midiendo constantemente la satisfacción de los mismos mediante el modelo serQual (p.40). Este antecedente se considera en el presente estudio porque las dos variables guardan relación, además por la influencia que tendrá en el marco teórico influenciando de manera positiva además para la elaboración del instrumento (p.10)

Dentro de nuestra investigación se tomó en cuenta antecedentes locales, en relación a nuestras variables de estudio. Según Benites (2012), con su tesis “El Servicio del Colaborador Influye en la Calidad de Servicio hacia el Cliente del Restaurante Luna Llena en la ciudad de Chiclayo”. en la Universidad Nicolás la Torre, en Chiclayo. El estudio tuvo como objetivo analizar la

producción para mejorar las ventas de la empresa comercializadora de productos textiles. La metodología que se utilizó fue un estudio correlacional y analítico, teniendo un diseño experimental. Teniendo como población a todos los clientes del restaurante luna llena, la muestra de esta investigación fue por un muestreo aleatorio un promedio de 200 clientes. Teniendo como instrumento la evaluación de encuestas, para la conclusión de los resultados se utilizó el software SPSS. Se concluyó que los clientes si están totalmente satisfechos porque reciben una calidad de servicio único y con un valor agregado de los diferentes restaurantes lo que genera en ellos una experiencia única lo que indica que existe un servicio positivo (p.6). Se tomó en cuenta este antecedente porque tiene relación para la elaboración de nuestros resultados.

Peltroche (2009), en su investigación “Calidad de servicio al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector cevicherías” teniendo como objetivo analizar la calidad del servicio hacia el cliente en las Micro y pequeñas empresas. La presente investigación tuvo una metodología descriptiva con un diseño transaccional. Se tuvo como población a 420 clientes y como muestra a 220 clientes. Se utilizó una encuesta en la cual se obtuvo un 83.07% y solo el 23% opina que la calidad de servicio no es tan importante. Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio es importante a través del desarrollo de estrategias (p.9). Este antecedente sirve como base para nuestra investigación porque indica el impacto que tiene la calidad de servicio mediante el desarrollo de estrategias la cual sirve para mantener clientes satisfechos.

Fernández (2016), En su investigación “Propuesta de Servicio para la Fidelización de los Clientes en la Agencia Canto Grande”. Se tuvo como objetivo analizar la relación entre el servicio y la fidelización de clientes, la investigación fue Aplicativa. Con un diseño de Investigación experimental. Se tuvo a 75 clientes como muestra y se utilizó como instrumento una encuesta para medir su nivel de satisfacción. Se concluyó que existe relación de las variables que se están estudiando teniendo un impacto positivo en ellos (p.7). Se tiene en cuenta en nuestra investigación porque se considera para la elaboración de marco teórico.

Vásquez (2015), En su artículo “Relación entre la Calidad de Servicio y la Influencia de la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Transporte ruta Puno” Teniendo como objetivo analizar la satisfacción del cliente de la empresa de transporte. El estudio fue Aplicativo,

teniendo un diseño de Investigación experimental, su población fueron todos los clientes de la empresa de transportes, su muestra fue aleatoria, se realizó una encuesta en la que se obtuvo como conclusión que el Servicio si influye para mantener satisfechos a los clientes (p.10). Se considera en la investigación porque el estudio tiene relación con nuestras variables de estudio, además de aportar para la elaboración del instrumento para evaluar la satisfacción de los clientes en relación a la calidad en el servicio.

Pardo (2015), En su investigación “Calidad del Servicio y la Satisfacción de los trabajadores de la Clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015”. Se tiene como objetivo analizar la Calidad de servicio y la satisfacción de los trabajadores de la clínica. Con un diseño de Investigación correlacional, tuvo como muestra a 70 clientes a los cuales se les realizo una encuesta personal donde se concluye que existe relación entre las variables de estudio (p.7). Se considera este antecedente porque tiene relación con nuestro estudio en la parte metodológica además ambas variables están relacionadas a nuestro tema de estudio aun siendo una investigación en un campo distinto.

Herrera (2015), En su investigación “El servicio como nueva propuesta para mejorar la satisfacción de los clientes del Restaurante Turístico de la Paz”. Se tiene como objetivo identificar el servicio que se brinda para llegar a la satisfacción del cliente de la Ciudad de la Paz. La investigación tuvo un diseño de Investigación no experimental. Se tuvo como muestra a 68 clientes a los cuáles se les realizó una encuesta con un muestreo probabilístico aleatorio. Se llegó a obtener como resultados que la calidad de servicio que la empresa brinda a sus clientes es positiva (p.6). Se considera este antecedente en la presente investigación por la presencia de ambas variables en el estudio, además tiene un diseño de investigación similar al presente estudio.

Uceda (2015), en su investigación “la Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción Laboral y la Satisfacción del Cliente Externo en las Pollerías del Distrito de la Victoria”, se tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y la satisfacción de los clientes

en las pollerías de la victoria. La investigación fue cualitativa con un diseño correlacional en el cual fue comparado con resultados de investigaciones anteriores para medir el impacto positivo. Se realizó una encuesta de satisfacción entre trabajadores y clientes en la cual se concluyó que existe una influencia positiva obteniendo clientes y trabajadores satisfechos (p.6). Se considera dicho antecedente por tener relación entre las variables de nuestro estudio además tiene relación aun siendo el estudio en un diferente campo de estudio.

Moreno (2018), en su tesis “Medición de la Satisfacción del usuario en la Sociedad Benéfica Ayuda Social”, Se tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios mediante un plan de marketing en el cual se mejore el servicio aumentando la satisfacción. La investigación fue cuantitativa de diseño pre – experimental, se aplicó como instrumento una encuesta para medir la satisfacción de muestreo aleatorio. Se llegó a la conclusión que si existen clientes satisfechos por el servicio brindado teniendo relación con las brechas de la calidad de servicio (p.5). Este antecedente tiene relación con nuestras variables de estudio además que nos ayudara para la formulación del marco teórico en la variable satisfacción del usuario.

Rodríguez (2018), en su investigación “Calidad en el Servicio de Atención al Usuario en una Corte Superior de Justicia”, Se tuvo como objetivo Analizar la satisfacción del usuario en la corte superior de justicia de Cajamarca, la investigación fue de diseño descriptiva, se aplicó como instrumento una encuesta de manera aleatoria determinando que en dicha corte se debe mejorar la atención hacia el usuario. Se llegó a la conclusión que se debe mejorar la atención cambiando la plana de trabajadores para que los usuarios reciban una mejor atención (p.9). Se tomó en cuenta este antecedente porque tiene relación con nuestra investigación por ser del mismo ámbito de estudio, además de tener relación con nuestras variables de estudio la cual ayudara para la elaboración del marco teórico, así como también en los instrumentos.

Para dar conocimiento en el marco teórico de la variable independiente calidad de servicio, Se considera calidad de servicio cuándo se origina una interacción entre el que brinda el servicio y el que lo recibe, mediante elementos que permitan llegar a la satisfacción de los clientes. es por ello que se considera las siguientes teorías

La Teoría de calidad de servicio según Parasuraman Zeithaml y Berry (1985, citado por Kotler, 2001), formularon la teoría de calidad de servicio con la finalidad de mencionar que el servicio comienza cuando una empresa o institución otorga a sus clientes el servicio que ellos esperan recibir, llegando a cumplir sus expectativas y percepciones (p.340). La investigación de estos autores fue exploratoria, llegando a tener un resultado positivo en el cual les permitió llegar a medir la variable independiente, considerando dimensiones con 5 indicadores los cuales son: Confiabilidad, Aspectos Tangibles, Capacidad de Respuesta, Seguridad y empatía las cuales se miden mediante el cuestionario ServQual. Los autores desarrollaron un estudio, el cual tuvo un diseño exploratorio, y en la que se obtuvo cuatro tipos de servicio, lo que concluyó para poder tener las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Los autores consideraron esta teoría porque indica dimensiones y elementos fundamentales para la variable independiente, además de aportar en el marco teórico y posteriormente en el instrumento para obtener resultados de la satisfacción de los usuarios.

Esta teoría se inició en el año 1985 en la que se determina que la calidad de servicio es fundamental para toda institución ya que la calidad es la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben está investigación conllevó a formular un modelo denominado ServQual en donde se asume una diferencia de las expectativas y las percepciones de los usuarios o clientes según el campo de estudio donde se desarrolle este modelo de investigación, para un mayor conocimiento se formuló una estructura multidimensional en una propuesta de equilibrio de calidad del servicio en donde se indicó que existen también brechas que no son adecuadas para el desarrollo de la calidad de servicio impidiendo brindar una buena calidad en el servicio.

Según los autores Parasuraman Zeithaml y Berry (1985, citado por Kotler, 2001), en su teoría mencionaron brechas que impiden brindar una buena calidad de servicio.

- a. Distintas percepciones antes de tener el servicio y expectativas después de obtener el servicio.
- b. Diferencia del servicio en la institución hacia los clientes según sus necesidades.
- c. La diferencia entre la calidad y el servicio que se entrega, con trabajadores capacitados.
- d. Diferencia entre la comunicación y el servicio de entrega hacia el cliente.
- e. Diferencia del servicio que se entrega y el que se espera recibir, muchas veces el cliente no recibe un servicio correcto lo cual hace que se confunda y reciba lo que no espera (p.347).

Los autores propusieron estas brechas en la cual mencionan todo lo que impide el desarrollo de una buena calidad de servicio desde términos internos y externos de toda empresa o institución afectando al cliente o usuario.

Este índice de calidad fue propuesto por Parasuraman Zeithaml y Berry en el año 1985 para indicar que la calidad de servicio se establece a través de expectativas y percepciones este índice de calidad fue citado por Kotler en su libro calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios o clientes según el campo de estudio se considera este índice como un implemento al modelo ServQual ya que este índice de calidad se emplea como una herramienta para mejorar los servicios que se brinda con el objetivo de mejorar los resultados además de cumplir con los requisitos de los clientes o usuarios.

Según Parasuraman Zeithaml y Berry (1985, citado por Kotler, 2001), indican que la calidad de servicio se evalúa a través de la formula ICS (índice de calidad de servicio) = importancia * (percepciones – expectativas), en relación a cuatro brechas de servicio fundamentales que forman parte del servicio de calidad haciendo que el servicio sea distinto y están son:

- a) Brecha 01: la empresa no tiene conocimiento de lo que el usuario espera
- b) Brecha 02: la empresa no tiene diseños ni estándares de calidad correctos
- c) Brecha 03: la empresa no otorga estándares de servicios de manera correcta
- d) Brecha 04: la empresa no desempeña un servicio correcto en relación a sus promesas (p.220).

Se consideró esta cita porque el autor explica la relación que existe entre las brechas de servicio porque menciona todos los factores importantes para los usuarios ya que evalúan el servicio que esperan recibir y lo que reciben realmente al momento que solicitan el servicio.

La teoría Nórdica planteada por Gronross consistió en proponer un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio el cuál se adapta a lo que los clientes o usuarios esperan recibir y lo que llegan a recibir muchas veces llegando a la satisfacción en ellos, Seto (2004), en su investigación denominada la calidad de servicio con modelos de gestión propuso adaptar la dimensión de calidad funcional en la cual consiste en tener principios para llegar a la satisfacción de quien es el cliente externo además de tener dos objetivos principales los cuales son mantener al cliente satisfecho y fidelizado considerando que el cliente es el factor de éxito de toda empresa.

La teoría Nórdica se desarrolla en dos dimensiones fundamentales:

La calidad técnica: este punto se concentra en lo que los clientes reciben, como resultado de todo lo entregado.

La calidad funcional: aquí se enfatiza la entrega del servicio que se otorga a los clientes (p.210).

Lo que los clientes aprecian sin duda alguna es la forma como una empresa les otorga su servicio, porque les crea experiencias positivas o negativas a través del servicio que reciben, mediante el personal asignado o de la forma en cómo se desarrolla el servicio. Toda

organización encargada de brindar algún tipo de servicio debe considerar todas las percepciones de sus clientes para poder enfatizar la entrega de su servicio a esto se le denomina como calidad funcional.

Se tiene en cuenta una tercera teoría propuesta por William Deming (2015), citado por Kotler, (2004) en la cual el servicio se evalúa teniendo en cuenta la productividad de la empresa, en conjunto con principios de competitividad.

1. Cree un nuevo proceso para brindar servicio.
2. Adoptar nuevas formas de brindar servicio.
3. Cree nuevos factores de procesos de calidad.
4. Minimizar los procesos de poca interversión.
5. Mejorar de manera seguida los tramites de la organización.
6. Agregue capacitaciones constantes a los trabajadores de la institución.
7. Realice la función de liderazgo.
8. Elimine las inseguridades de hacer algo nuevo.
9. Elimine las barreras entre las áreas de la organización.
10. Elimine el mal servicio hacia los usuarios o clientes.
11. Elimine a malos trabajadores de la organización.
12. Realice programas de capacitaciones a corto plazo.
13. Que el personal de la institución logre desarrollar sus habilidades (p. 273-274).

El autor propuso estos principios con el fin de mejorar el servicio y otorgar una calidad, cambiando el sistema de la empresa o institución, lo cual esto favorece de manera positiva al cliente.

Kotler (2016), indica que el servicio de calidad que se brinda son un conjunto de estrategias que toda empresa utiliza para mantener satisfecho al cliente, a veces crean relaciones comerciales con los clientes para involucrarse con ellos y cumplir sus expectativas, muchas veces de estos productos o servicios superan sus percepciones luego de recibirlo (p.25).

Se consideró esta cita ya que el autor menciona que la calidad es el resultado de una estrategia positiva de relación comercial entre los clientes y/o usuarios y trabajadores, mediante este proceso cada uno de ellos comparan sus percepciones.

Luque (1996), menciona que este término denominado calidad es más que solo entregar un servicio que el cliente solicita, este es un sistema que influye de manera positiva y negativa según sea como se haiga brindado el servicio y como el cliente evalúa el proceso según sus percepciones (p.80).

Se agregó esta cita porque el autor considera al proceso de calidad del servicio desde otra perspectiva ya que indica que es un sistema donde el cliente evalúa si el servicio recibido fue bueno o malo, además menciona que la calidad de servicio se va desarrollando con estrategias las cuales aporten de manera positiva al cliente y a la empresa.

Helgesen (2015), indica que las empresas consiguen llegar a la calidad en el servicio, mediante la atención y el valor que se le agrega al servicio, este debe ser un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes, se debe tener en cuenta que el servicio que se brinde debe ser preciso para poder llegar a la máxima satisfacción de cada cliente (p.310).

Se agregó esta cita porque el autor nos menciona que el servicio de calidad comienza desde que los clientes adquieren productos o servicios para satisfacer sus necesidades, las empresas actualmente buscan agregar valor a sus productos para que los clientes se sientan satisfechos con técnicas que los favorezcan.

Cardona (2018), indica que las empresas para dar conocimiento a sus clientes de lo que les ofrecen utilizan estrategias de publicidad como parte de ello analizan el impacto que esto causa en cada uno de ellos, para para poder satisfacer sus necesidades. De esta manera el cliente al obtener el servicio puede evaluarlo según sus expectativas (p.230).

Se consideró esta cita porque el autor menciona que la publicidad es parte del proceso que se tiene con el cliente para dar conocimiento de los servicios que las empresas brindan, mayormente los clientes están contentos con el servicio que reciben es porque ese producto o servicio llegó a satisfacer sus necesidades.

Para dar conocimiento en el marco teórico de la variable dependiente satisfacción del usuario, se considera satisfacción del usuario cuándo se superan las expectativas de los clientes o usuarios, a través del servicio que reciben. Es por ello que se considera las siguientes teorías.

Según Brooks (1995), citado por Schiffman & Kamuk, (2010), formularon una teoría de equidad que se relaciona con las percepciones de los usuarios, lo que determina el nivel de satisfacción de cada uno de ellos. Esta teoría se basa en lo que se obtiene si se brinda un buen servicio debido al proceso equilibrado de la empresa (p.40).

Parasuraman Zeithaml y Berry (1985, citado por Kotler, 2001), formularon la teoría de calidad de servicio con la finalidad de incrementar la satisfacción de los clientes o usuarios con una investigación exploratoria, llegando a obtener resultados positivos midiendo esta variable, mediante el cuestionario ServQual, el cual tiene 5 dimensiones siendo: confiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.340).

La satisfacción del cliente o usuario se entiende mediante el servicio que recibe ya sea positivo o negativo y este lo compara según las percepciones que tenga de acuerdo al servicio que recibe mediante una institución.

Kotler (2016), menciona que la satisfacción del cliente se mide con las necesidades de los clientes, relacionándose con los niveles de satisfacción (p.30).

Niveles de satisfacción: luego que el cliente llega a adquirir el servicio, este obtiene una impresión de acuerdo a tres niveles:

- a. Las expectativas: lo que los clientes esperan obtener, según el producto deseado de acuerdo a sus necesidades.
- b. Insatisfacción: esto ocurre cuando la empresa prestadora de servicio no cumple con las expectativas del cliente.
- c. Satisfacción: percepción de los clientes, en relación al servicio de las necesidades satisfechas del cliente. (p.31)

Se considera esta cita porque el autor menciona que la satisfacción del cliente se puede definir por tres dimensiones las cuáles describen la satisfacción del cliente de acuerdo al servicio que recibe superando sus expectativas.

Kotler (2016) manifiesta que existe un principio fundamental de calidad siendo este la atención que brindan a los clientes, haciendo de este un valor agregado al producto, existiendo calidad en el servicio que otorgan lo cual hace que el cliente se sienta contento, siendo esto clave para toda empresa o institución (p.140). Esta cita nos da a entender que la calidad de servicio consiste en diferentes aspectos uno de ellos es la atención que se brinda hacia los clientes, desarrollando estrategias de acuerdo a las necesidades de los clientes, esto consiste en diseñar servicios o productos que superen las expectativas.

Según Kotler (2016), Manifiesta que existen beneficios que se obtienen al llegar a la satisfacción de los clientes los cuáles se mencionaran a continuación:

- a) **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho vuelve a la misma empresa donde llegó a satisfacer sus necesidades.
- b) **Segundo Beneficio:** el cliente que se encuentra satisfecho por el servicio que recibe y llega a satisfacer sus necesidades comparte sus experiencias, haciendo conocida el servicio de la empresa.
- c) **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho vuelve a la empresa donde fue muy bien atendido (p.120).

El presente proyecto de investigación tuvo como Formulación del Problema, el cual se planteó de la siguiente manera ¿En qué medida la estrategia de calidad de servicio mejorará la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú?

Por otro lado, este proyecto de investigación tiene como justificación Práctica porque permite mejorar el servicio y la satisfacción de los usuarios, en la corte superior de justicia mediante estrategias de calidad, lo que conlleva a tener mayores usuarios satisfechos en la entidad pública.

Asimismo, se tiene como justificación Teórica porque esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos propuestos para mejorar el servicio en cualquier organización, además de poseer teorías de autores que respaldan la presente investigación.

Del mismo modo se tiene como justificación metodológica porque la presente investigación ayudará a mejorar el servicio y la satisfacción de los usuarios mediante el desarrollo de estrategias las cuales mejoraran la satisfacción de los usuarios positivamente, siendo un tipo de estudio aplicativo con un diseño correlacional, con un muestreo probabilístico por estratos, la cual permitirá ser utilizado como muestra de estudio en investigaciones posteriores.

El presente proyecto de investigación tiene significativa académica porque está enfocado en las líneas de investigación de nuestra carrera profesional. Asimismo, tiene un enfoque social porque mejorará la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la corte superior de justicia de la ciudad de Chiclayo.

En la presente investigación, se formuló como Objetivo General es Determinar el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios y asimismo se tiene como primer Objetivo Especifico Identificar la problemática que presentan los usuarios de una Corte Superior de Justicia, se tiene como segundo Objetivo Especifico Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia mediante el pre test, y como tercer Objetivo Especifico Diseñar y validar la estrategia de marketing sobre la Calidad de Servicio de una Corte Superior de Justicia.

Por otro lado, en la presente investigación se formularon dos hipótesis, considerando una hipótesis nula y una hipótesis positiva, de la siguiente manera como H_1 : La aplicación de la estrategia de calidad de servicio mejorara la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú. y H_0 : La aplicación de la estrategia de calidad de servicio no mejorara la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio tiene un tipo de investigación Aplicativa, porque según Quezada (2015), refiere que “Los estudios aplicativos toman la forma empírica, los cuales hacen uso de conocimientos adquiridos para poder emplearlos en un estudio”.

Diseño de investigación

Esta investigación tiene un diseño con intervención pre experimental, con un muestreo probabilístico por estratos, según Malhotra (2008), considera que los estudios que son pre experimental están constituidos por dos variables de estudio las cuales están relacionadas para medir el efecto que se tiene con la variable de interés (p. 230).

En este caso se utilizará el pre-test y post-test, el cual toma la siguiente forma:

$$O_1 \text{ — } X \text{ — } O_2$$

O₁: Satisfacción de los usuarios antes de aplicar la estrategia (estudio del pre-test), antes de aplicar estrategia

X: Aplicación de Estrategia de Calidad de Servicio.

O₂: Satisfacción de los usuarios después de aplicar la estrategia (estudio del pot-test), después de aplicar estrategia.

Para dar conocimiento de nuestras variables de estudio en nuestra investigación se cuenta con una variable dependiente denominada satisfacción del usuario y una variable independiente denominada calidad de servicio.

2.2. Operacionalización de Variables

Variable independiente: Estrategia de calidad de servicio

Menciona que la calidad es más que solo entregar un servicio que el cliente solicita, este es un sistema que influye de manera positiva y negativa según sea como se haiga brindado el servicio y como el cliente o usuario evalué el proceso según sus percepciones y según el campo de estudio (Kotler, 2011, p.80).

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Define a la satisfacción como el ánimo de un cliente cuando obtiene un producto y/o servicio el cual llega a satisfacer sus necesidades incrementando sus expectativas. (Helgesen, 2007, p.216).

Tabla 1. *Operacionalización de Variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<p>Variable independiente</p> <p>Estrategia de calidad de servicio</p>	<p>Educativa (capacitación: cambio de conducta)</p>	<p>Impacto</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Pre /post test</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Prestación de servicios</p> <p>Infraestructura</p> <p>Trato</p> <p>Experiencia personal</p> <p>Tiempo</p> <p>Soluciones</p>	<p>Encuesta</p>	<p>cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia.

2.3.Población, muestra y muestreo

La población en estudio está conformada por los usuarios que acuden a la corte superior de justicia al juzgado penal, civil y laboral en los meses de julio, agosto y septiembre.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016), refieren que: La población es todo el conjunto de personas u objetos con características similares que se toma en cuenta para una investigación, la cual se utiliza en un momento y lugar específico. (p. 174)

Tabla 2. *Población de usuarios del Área Penal, Área Civil y Área Laboral en los meses de Julio, agosto y septiembre de la corte superior de justicia del Perú.*

Población de usuarios	Área penal: Constituido por 305 usuarios	Anexo 1
Población de usuarios	Área civil: Constituido por 310 usuarios	Anexo 2
Población de usuarios	Área laboral: Constituido por 220 usuarios	Anexo 3
Total, de usuarios por mes: (Julio, Agosto y septiembre)	137 usuarios	Anexo 4

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016), definieron que: La muestra es una parte representativa de la población, que sirve para recolectar información y analizarla, con el fin de comprobar teorías. (p. 173)

Para hallar la muestra de la población de los usuarios que acuden al juzgado penal se calculó considerando un muestreo probabilístico estratificado, los estratos del siguiente modo:

Se calculó la muestra por estratos, con una **afijación proporcional**, considerándose el **15%** por área respectivamente:

Para el estrato n°1: área Penal, constituido por 305 usuarios = 15% = 46 usuarios

Para el estrato n°2: área Civil, constituido por 310 usuarios = 15% = 47 usuarios

Para el estrato n°3: área Laboral, constituido por 220 usuarios = 15% = 44 usuarios

Muestra = 137 usuarios

Tabla 3. Población de usuarios más afluentes del Área Penal, Área Civil y Área Laboral en los meses de Julio, agosto y septiembre de la corte superior de justicia del Perú.

Estrato N°1	Área penal: constituido por 305 usuarios	Anexo 1
Estrato N°2	Área civil: Constituido por 310 usuarios	Anexo 2
Estrato N°3	Área laboral: Constituido por 220 usuarios	Anexo 3
Estrato N°4 Total	137 usuarios	Anexo 4

Fuente: Elaboración propia.

Muestreo

Muestreo probabilístico aleatorio simple

La presente investigación tuvo un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que todos los individuos que fueron muestra de nuestro estudio fueron los usuarios de las diferentes áreas de la entidad pública.

Criterios de inclusión

- a. Usuarios del área civil
- b. Usuarios del área penal
- c. Usuarios del área laboral

Criterios de exclusión

- a. Familiares de los usuarios de las diferentes áreas de la entidad pública.
- b. Trabajadores que forman parte de la entidad pública.

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

Para la recolección de datos en esta investigación se utilizó técnicas e instrumentos para la confiabilidad de los mismos.

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utiliza para la presente investigación es la encuesta siendo esta una técnica más directa para obtener información en relación al problema planteado, con el fin de realizar un análisis cuantitativo, se proporciona una encuesta para poder obtener las respuestas de los usuarios según su objetividad.

2.4.2. Instrumento:

Para esta investigación se utiliza el cuestionario ya que este instrumento es una forma de medir las variables en la investigación, el cual consta por un grupo de preguntas en relación a las variables de estudio. (Luque, 1996, p.122) (Pre test- post test)

El instrumento que se aplica en esta investigación para recolectar datos, es un cuestionario que está conformado por interrogantes, Luque, Fernández (1996), definen que: “El cuestionario es un instrumento con el cuál se miden las variables en la investigación, además de contar con preguntas y estar relacionado con las variables de estudio” (p.122). Para realizar la medición de las variables se utiliza el método de escala de Likert, según Luque, Fernández (1996), definen que: “Consiste en conjunto de ítems presentados en una encuesta, los cuáles cada uno de los usuarios eligen una de las opciones según la escala de medición” (p.220).

Utilizando la escala de medición de Likert, según del 1 al 5 por escala numérica eligiendo según su percepción, el cuestionario que se emplea en la investigación consta de 15 ítems por la variable independiente (anexo 5) y 11 ítems para la variable dependiente. (Anexo 6), el instrumento que se aplicó en la variable dependiente satisfacción del usuario es una adaptación de investigador Ramirez leytón

Se consideró como referente la ponderación de la encuesta SERQVUAL, tanto para la calidad como para la satisfacción, como sigue:

- a. Excelente: 60-75 puntos
- b. Bueno: 45-60 puntos
- c. Regular: 30-45 puntos
- d. Malo: 15-30 puntos
- e. Pésimo: 0-15 puntos

Validez:

Para la presente tesis se utiliza la validación por juicio de expertos, 3 expertos, los cuáles están conformados por 1 asesor metodólogo y 2 temáticos ya que el instrumento, es evaluado por especialistas de la escuela de marketing y dirección de empresas de la universidad César Vallejo, los cuáles dan a conocer la conformidad del mismo y la relación de las variables analizadas en la investigación.

Tabla 4. Validez por Expertos

N°	Expertos	Especialidad	Grado de Aprobación
01	Reyna Gonzales Julissa	Magister	Buena
02	Celis Sirlopú Vilma Cristina	MBA	Muy Buena
03	Vidaurre García Wilmer Enrique	Magister	Buena

Fuente: Formato del instrumento para aplicar la encuesta

Confiabilidad:

En la presente investigación para obtener mayor nivel de confiabilidad se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach, porque según Malhotra (2008), refiere que: Es una medida que se utiliza en proyectos de investigación para saber la correlación entre variables que forman parte de la escala. Por lo tanto, el coeficiente alfa de cronbach se utiliza para medir el grado de confiabilidad de un instrumento siendo utilizado en cualquier situación en la que se desee estimar la confiabilidad. (p. 285)

Tabla 5. Estadística de fiabilidad del cuestionario
Cuestionario de calidad de servicio Pre test

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	15

Fuente: Elaboración obtenida del programa programa Statistics SPSS

Tabla 6. Estadística de fiabilidad del
de calidad de satisfacción Pre test

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	11

Fuente: Elaboración obtenida del programa Statistics SPSS

Para la fiabilidad de ambos instrumentos se procedió a analizar en el programa estadístico SPSS STATICS versión 25 lo que arrojó una alfa de Cronbach de 0,862 para el cuestionario de calidad de servicio y un alfa de Cronbach de 0,925 para el cuestionario de satisfacción del usuario. Lo que significa que ambos instrumentos son positivos para esta investigación porque según George (2017), menciona que los instrumentos que superan el 0.8 de alfa de Cronbach tienen una fiabilidad alta lo que se denomina como Bueno.

Tabla 7. Estadística de fiabilidad del cuestionario
Cuestionario de calidad de servicio Post test

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	15

Fuente: Elaboración obtenida
del programa Statistics SPSS

Tabla 8. Estadística de fiabilidad del
de calidad de satisfacción Post test

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	11

Fuente: Elaboración obtenida
del programa Statistics SPSS

Para la fiabilidad de ambos instrumentos se procedió a analizar en el programa estadístico SPSS STATICS versión 25 lo que arrojó una alfa de Cronbach de 0,970 para el cuestionario de calidad de servicio y un alfa de Cronbach de 0,829 para el cuestionario de satisfacción del usuario. Lo que significa que ambos instrumentos son positivos para nuestra investigación, porque según George (2017), menciona que los instrumentos que superan el 0.8 de alfa de Cronbach tienen una fiabilidad alta lo que se denomina como Bueno. habiendo obtenido usuarios satisfechos después de haber aplicado nuestra estrategia en la entidad pública.

2.5. Procedimiento

El cuestionario fue aplicado a los usuarios del área penal, del área civil y del área laboral de la corte superior de justicia de Lambayeque, los cuales encontramos visitando la entidad pública. Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación fueron del cuestionario aplicado a los usuarios los cuáles fueron analizados en el programa estadístico SPSS.

Tabla 9. Procedimientos

Objetivo Específico O1: Identificar la problemática que presentan los usuarios de una Corte Superior de Justicia	Nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia.
Objetivo Específico O2: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia mediante el pre tes.	Grado de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia.
Objetivo Específico O3: Diseñar y validar la estrategia de Calidad de Servicio de una Corte Superior de Justicia.	Estrategia de marketing de calidad de servicio de una corte superior de justicia.
Objetivo General O4: Determinar el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios	Aplicación de estrategias de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos para interpretar y analizar los datos de esta investigación, están enmarcados a obtener los resultados a través del Software SPSS (versión 25), en la que se utiliza la estadística descriptiva. Para la representación de las tablas y gráficos se desarrolla en hojas de cálculo Ms Excel.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio no presenta riesgos, sin embargo, en todo momento se tuvieron en cuenta los principios éticos como:

La autonomía del usuario de participar del estudio a través de la firma del consentimiento informado.

Además, se consideró el principio de beneficencia, al promoverse el bien para el sujeto de estudio a través de la estrategia de calidad, para la modificación para mejorar la atención al usuario.

Anonimato:

Se respetará el anonimato de los participantes y sus resultados.

Consentimiento informado:

Se contó con una carta de consentimiento informado de cada usuario.

III. Resultados

Resultados de la aplicación de la encuesta Pret – Test y Post – Test

Tabla 10. Nivel de la calidad de servicio en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)

Calidad de servicio	Pre Test		Post Test	
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Pésimo	45	33	14	10
Malo	30	22	8	6
Regular	25	18	12	9
Bueno	20	15	55	40
Excelente	17	12	48	35
Total	137	100%	137	100%

Fuente: Cuestionario sobre nivel de calidad de servicio.

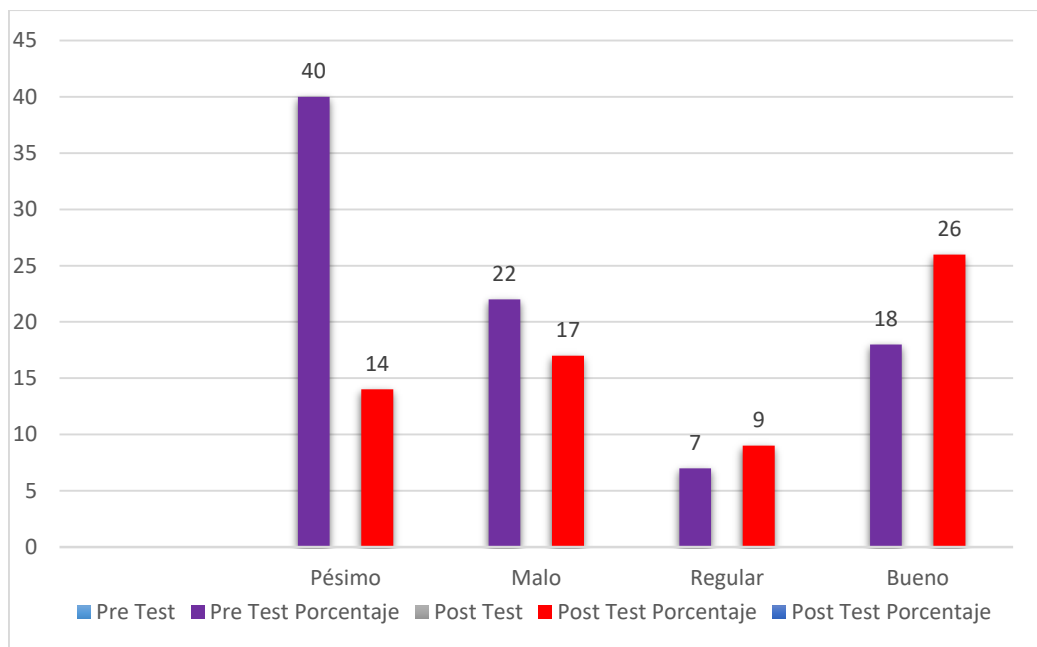


Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)

Análisis:

En la figura 1. se muestra el nivel de la calidad de servicio antes y después de haber aplicado la estrategia para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la entidad pública, se muestra que un 33% de los usuarios consideran que la calidad de servicio que les otorgan los trabajadores es pésimo por lo que les resulta molesto acudir a la entidad para resolver sus procesos judiciales, se da a conocer que después de haber aplicado la estrategia un 40% de los usuarios consideran como buena la calidad de servicio que reciben incrementando su satisfacción al acudir a la entidad judicial. Lo que se considera como un factor positivo siendo el resultado más resaltante para la investigación.

Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)

Satisfacción del usuario	Pre Test		Post Test	
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Pésimo</i>	55	40	19	14
<i>Malo</i>	30	22	24	17
<i>Regular</i>	10	7	12	9
<i>Bueno</i>	25	18	36	26
<i>Excelente</i>	17	13	46	34
<i>Total</i>	137	100%	137	100%

Fuente: Cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario

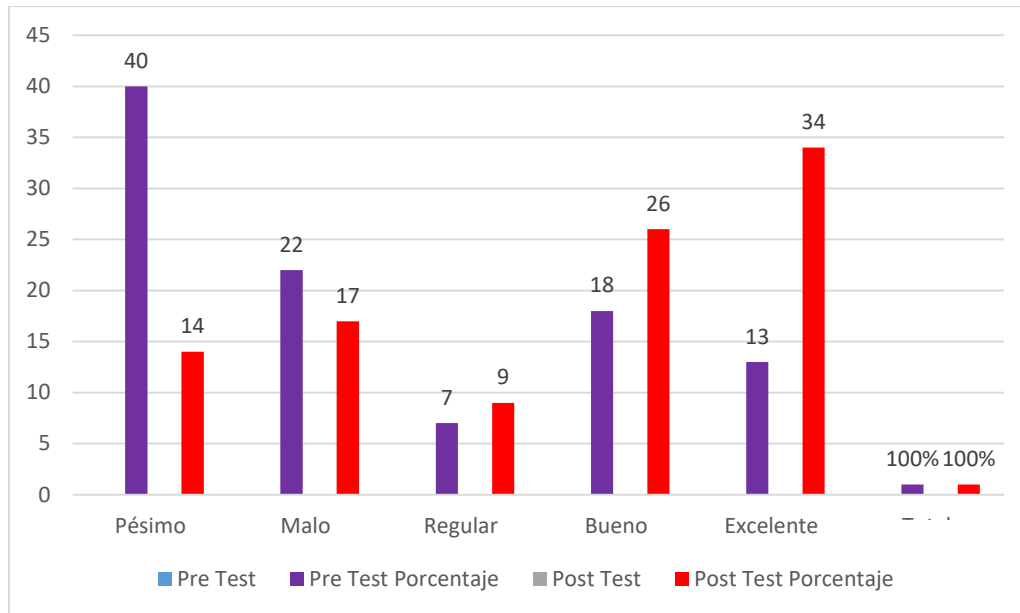


Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario en una corte superior de justicia del Perú; antes y después de aplicar la estrategia propuesta. (Pre Test – Post Test.)

Análisis:

En la figura 2. se muestra el nivel de la calidad de servicio antes y después de haber aplicado la estrategia para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la entidad pública, se muestra que un 18% de los usuarios consideran como bueno la calidad de servicio que les otorgan los trabajadores, pero consideran que no todos los trabajadores realizan su trabajo de manera correcta por lo que les genera incomodidad, se da a conocer que después de haber aplicado la estrategia un 26% de los usuarios consideran como buena la calidad de servicio que reciben incrementando su satisfacción al acudir a la entidad judicial. Lo que se considera como un factor positivo siendo el resultado más resaltante para la investigación.

Tabla 12. *¿Cómo califica la eficiencia de los jueces de la corte superior de justicia para resolver los procesos jurisdiccionales?*

	Pret-test	Post-test
Buena	14%	37%
Mala	9%	26%
Excelente	13%	10%
Regular	27%	7%
Pésimo	37%	20%

Fuente: Elaboración propia.

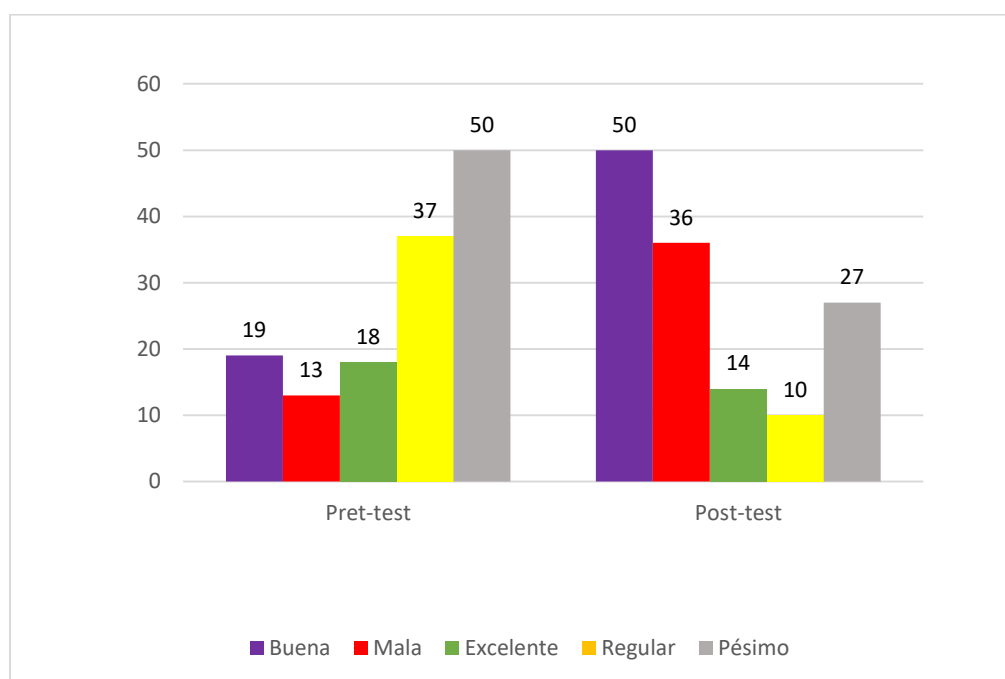


Figura 3. *¿Como califica la eficiencia de los jueces de la corte superior de justicia para resolver los procesos jurisdiccionales?*

Análisis:

En la figura 3. Se muestra que la calidad de servicio que se otorga a los usuarios de los diferentes juzgados de la entidad judicial influye en su satisfacción, al momento de recibir el servicio en las audiencias por parte de los jueces, debido a que los casos judiciales en las audiencias muchas veces no se resuelven con eficiencia lo que causa un malestar en los usuarios generando una insatisfacción, lo cual pone en manifiesto que existen carencias en el servicio ya que un 37% de los usuarios encuestados manifiestan que la eficiencia de los jueces al momento de resolver los casos judiciales es pésimo, lo que se considera que en la entidad judicial no existe empatía por resolver los casos judiciales de los usuarios, después de haber aplicado la propuesta se mejoró el servicio que se brinda, teniendo así un 37% de usuarios que consideran buena la eficiencia de los jueces al momento de resolver los casos judiciales.

Tabla 13. *¿Cómo califica la disposición de los abogados defensores para llevar su proceso?*

	Pret-test	Post – test
Buena	25%	47%
Mala	49%	12%
Excelente	9%	7%
Regular	11%	33%
Pésimo	6%	1%

Fuente: Elaboración propia.

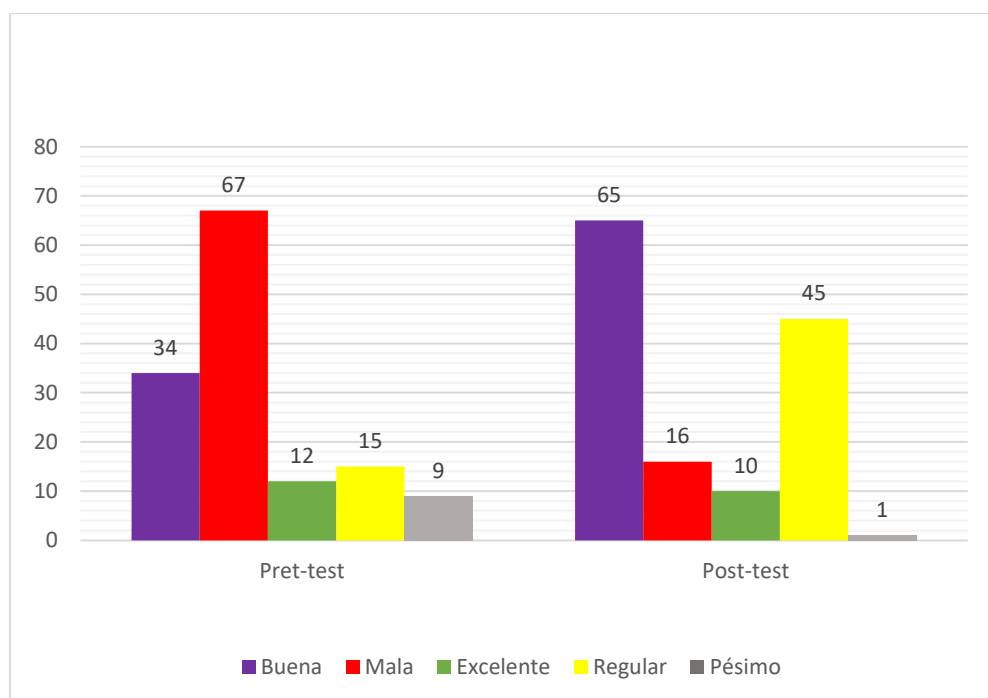


Figura 4. *¿Cómo califica la disposición de los abogados defensores para llevar su proceso?*

Análisis

En la figura 4. Se muestra la insatisfacción que generan los abogados al momento de brindar el servicio a los usuarios siendo 49% el mayor porcentaje de usuarios encuestados que están en desacuerdo con la disponibilidad que los abogados defensores les brindan al momento de resolver sus procesos judiciales, esto muchas veces se debe a que la entidad judicial no dispone de muchos abogados llevando así a una mala calidad de servicio, ocasionando así la insatisfacción en los usuarios de los diferentes juzgados además afecta la calidad de servicio que se otorga por parte de los encargados o especialistas de las diferentes áreas de la entidad judicial, después de haber aplicado la propuesta se mejoró la calidad de servicio aumentando en un 47% la satisfacción de los usuarios porque los abogados defensores disponen de una mayor disponibilidad para llevar los procesos judiciales de los usuarios de los diferentes juzgados de la entidad judicial.

Tabla N° 14. ¿Cómo califica la calidad de servicio que le brindan en la corte superior de justicia?

	Pret-test	Post-test
Buena	9%	29%
Mala	33%	18%
Excelente	7%	14%
Regular	40%	26%
Pésimo	11%	13%

Fuente: Elaboración propia.

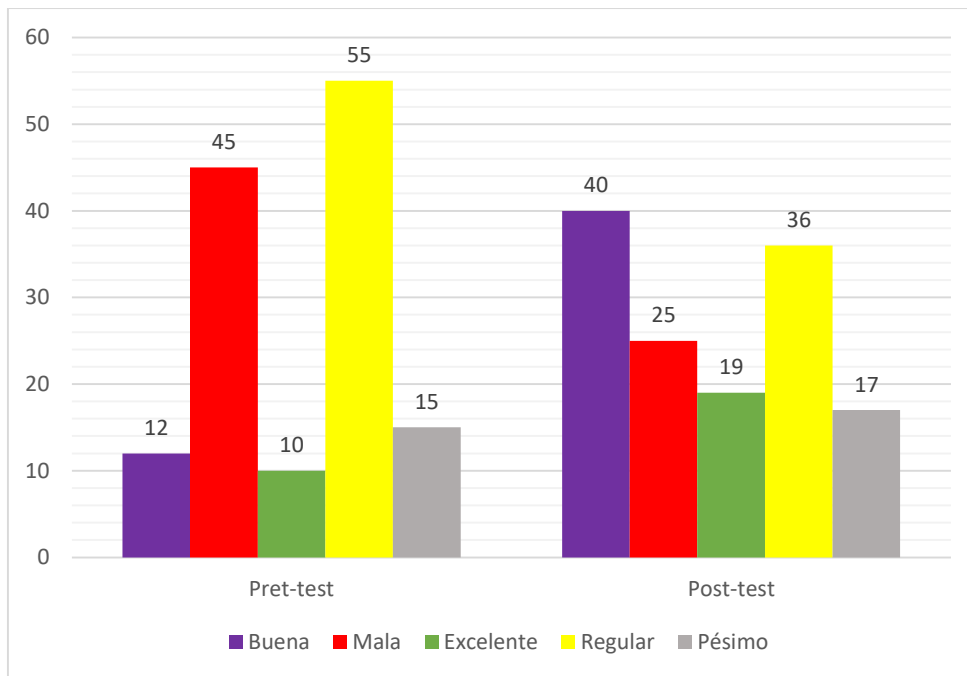


Figura 5. ¿Cómo califica la calidad de servicio que le brindan en la corte superior de justicia?

Análisis:

En la figura 5. Muestra que los usuarios de la entidad justicia consideran que la calidad de servicio que reciben por parte de los jueces al momento de resolver sus procesos en las audiencias no cumplen con sus expectativas generando una insatisfacción en cada usuario, ya que un 40% considera como regular la calidad de servicio que reciben por el retraso de programación de audiencias, la poca disponibilidad de los abogados o la mala atención que reciben, es por ello que se desarrolló una estrategia para mejorar la calidad de servicio que se otorga, mejorando la satisfacción de los usuarios porque existe una preocupación por resolver los casos judiciales de sus usuarios considerando un 29% como buena la calidad de servicio que reciben al momento de realizar algún proceso judicial.

Tabla N° 15. *¿Cómo califica el cumplimiento del proceso para programar fechas para las audiencias?*

	Pret-test	Post-test
Buena	12%	31%
Mala	40%	8%
Excelente	14%	37%
Regular	30%	12%
Pésimo	4%	12%

Fuente: Elaboración propia.

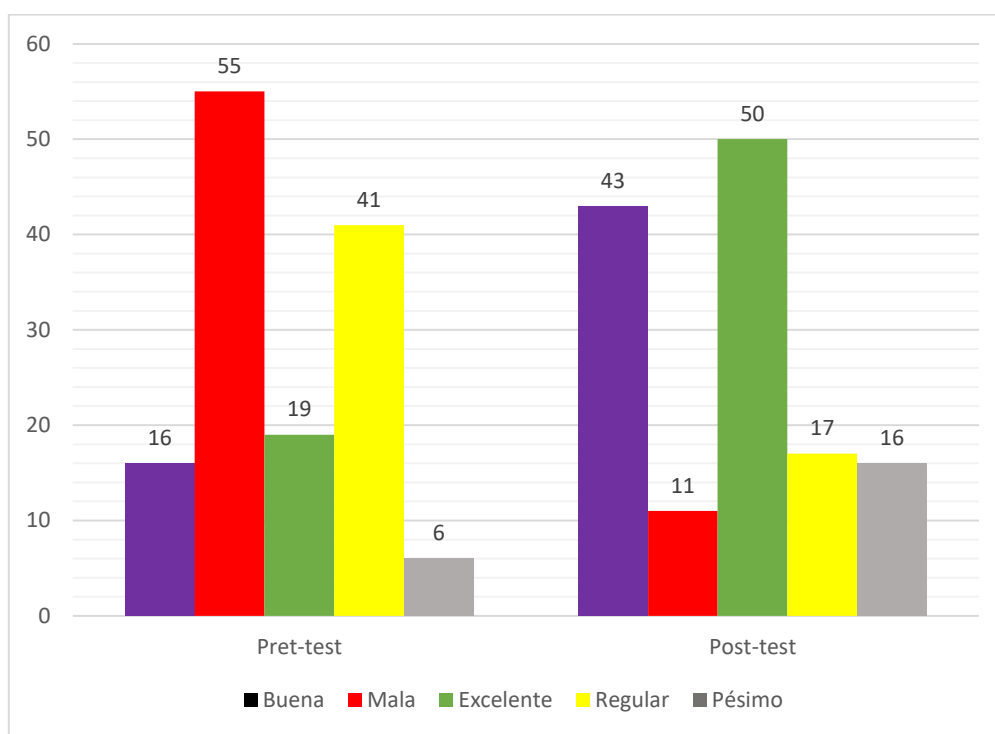


Figura 6. *¿Cómo califica el cumplimiento del proceso para programar fechas para las audiencias?*

Análisis:

De 137 usuarios encuestados un 40% de ellos consideran como mala el cumplimiento de los procesos para el desarrollo de las audiencias, porque indican que los procesos no llevan el mismo curso ya que muchos de ellos tienen audiencias cada mes y otros cada dos meses lo que retrasa la solución de los mismos, lo que se considera preocupante ya que la mayoría de los usuarios no se encuentran satisfechos, lo que indica que es un bajo índice de calidad de servicios judiciales, lo que pone en manifiesto que en la entidad judicial existe un mal cumplimiento para la solución de las audiencias, habiendo aplicado la propuesta para mejorar la calidad de servicio se llegó a incrementar la satisfacción en los usuarios ya que un 37% de ellos consideran como excelente el cumplimiento de las fechas programadas para las audiencias.

Tabla N° 16. ¿Cómo califica la disponibilidad y desempeño de los trabajadores para brindarle información?

	Pret-test	Post-test
Buena	37%	42%
Mala	12%	11%
Excelente	9%	33%
Regular	14%	12%
Pésimo	28%	2%

Fuente: Elaboración propia.

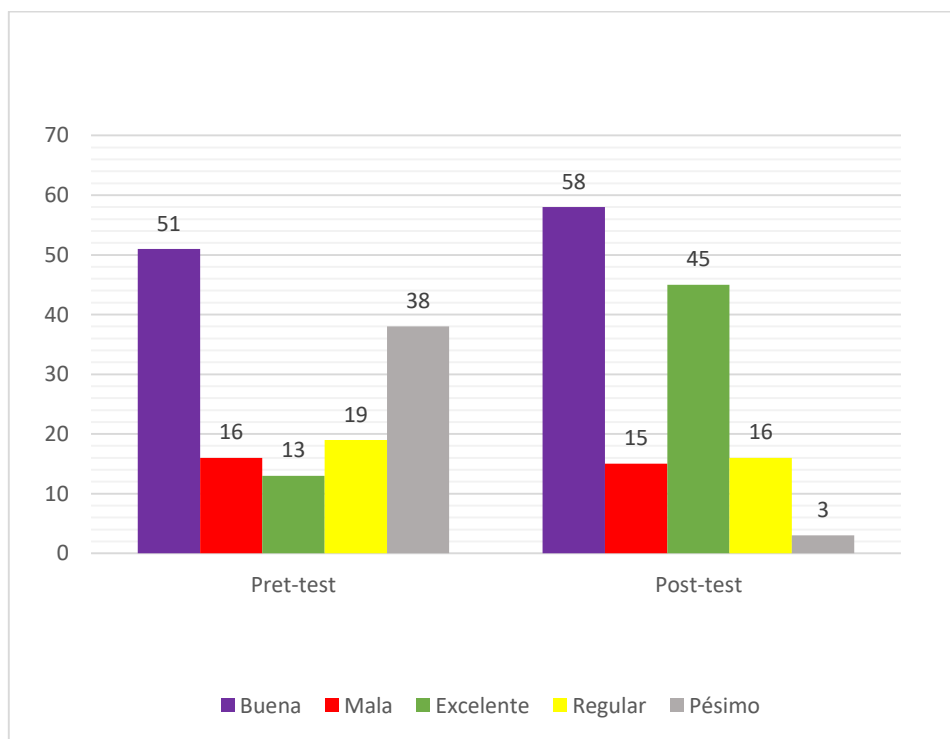


Figura 7. ¿Como califica la disponibilidad y desempeño de los trabajadores para brindarle información?

Análisis:

En la figura 7. se muestra que un 37% de los usuarios encuestados consideran que es buena la disponibilidad de los trabajadores de la entidad judicial porque disponen de un tiempo prudente para brindar el servicio al momento de pedir informes de los diferentes procesos judiciales, por otro lado existe un 28% de los usuarios encuestados que consideran como pésimo el servicio que brindan los trabajadores porque manifiestan que no tienen empatía con los usuarios y muchas veces brindan información equivocada de los procesos judiciales afectando la satisfacción de los usuarios, después de haber aplicado la propuesta mejoro la calidad de servicio y así mismo la satisfacción porque un 42% consideran como buena la disponibilidad de los trabajadores siendo el porcentaje más alto de los usuarios encuestados.

Tabla N°17. ¿Amabilidad de los trabajadores del área de mesa de partes para atenderlo?

	Pret-test	Post-test
Buena	11%	35%
Mala	33%	10%
Excelente	12%	14%
Regular	33%	13%
Pésimo	11%	28%

Fuente: Elaboración propia

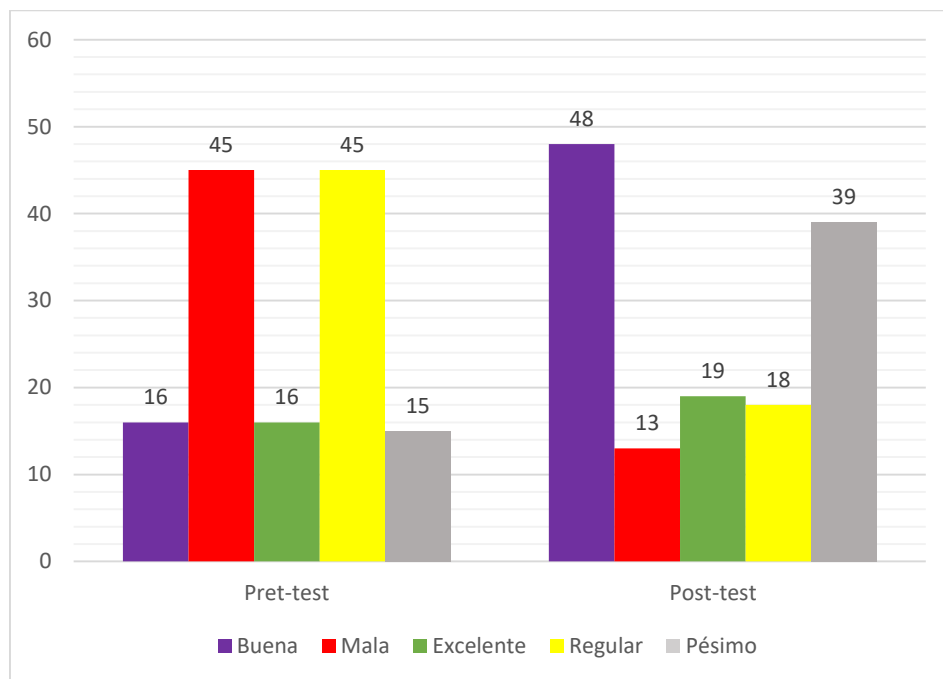


Tabla 8. ¿Amabilidad de los trabajadores del área de mesa de partes para atenderlo?

Análisis:

En la figura 8. Muestra que un 33% de los usuarios encuestados consideran como regular la amabilidad de los trabajadores para atender a los usuarios al momento de brindar información de sus procesos judiciales cuando los usuarios lo solicitan, porque manifiestan que los encargados no tienen amabilidad ni empatía con los usuarios, lo que origina una mala calidad de servicio y una insatisfacción, se puede ver en la figura que un 33% de los usuarios encuestados consideran como regular la amabilidad de los trabajadores porque manifiestan que solo unos trabajadores brindan información con amabilidad, es por ello que hay una buena calidad de servicio en la entidad judicial, se puede ver que aplicando la propuesta un 35% de los usuarios consideran como buena la amabilidad de los trabajadores porque se mejoró el servicio que se brinda.

Tabla N°18. ¿Cómo califica a los trabajadores de mesa de partes respecto a la comunicación eficaz que le brindan en el servicio?

	Pret-test	Post-test
Buena	14%	34%
Mala	42%	12%
Excelente	30%	9%
Regular	10%	14%
Pésimo	4%	31%

Fuente: Elaboración propia.

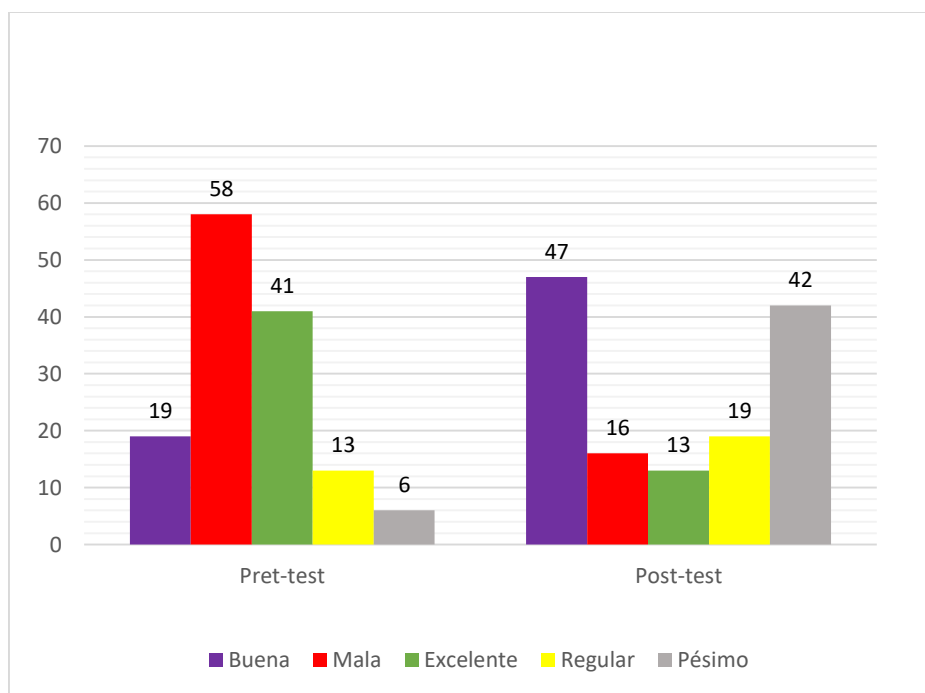


Figura 9. ¿Cómo califica a los trabajadores de mesa de partes respecto a la comunicación eficaz que le brindan en el servicio?

Análisis

En la figura 9. Muestra que un 42% de los usuarios encuestados consideran que la comunicación eficaz que brindan los trabajadores a los usuarios es mala porque consideran que al momento de brindar una información de los procesos judiciales no es buena porque indican que no existe una comunicación entre las distintas áreas de la institución lo que origina una insatisfacción en el usuario al momento de solicitar información, por otro lado un 30% de los usuarios consideran como excelente la comunicación que existe entre los trabajadores al momento de brindar información a los usuarios, después de haber aplicado la propuesta para mejorar la calidad de servicio un 34% de los usuarios consideran como buena la comunicación eficaz al momento de brindar información de los procesos judiciales.

Tabla N° 19. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brinda la corte superior de justicia según su experiencia personal?

	Pret-test	Post-test
Buena	19%	37%
Mala	36%	29%
Excelente	12%	17%
Regular	7%	7%
Pésimo	26%	10%

Fuente: Elaboración propia.

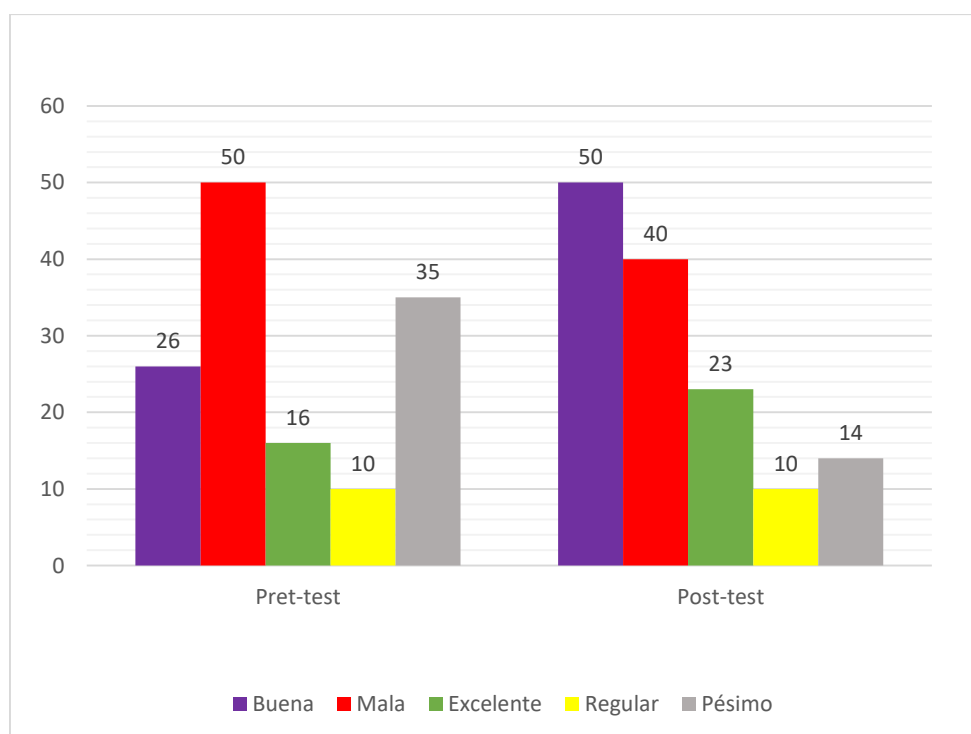


Figura 10. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brinda la corte superior de justicia según su experiencia personal?

Análisis

En la figura 10. Muestra que la calidad de servicio que reciben en la entidad judicial según su experiencia personal es mala porque indican que el servicio que le otorgan los trabajadores del área de mesa de partes o de los jueces al momento de resolver sus procesos judiciales en las audiencias no es muy eficiente, además de la demora que existe en la entidad judicial para la programación de las audiencias, siendo este el porcentaje de usuarios más alto es alarmante, porque esto pone en manifiesto que en la entidad no hay empatía con los usuarios, por otro lado después de haber aplicado la estrategia de calidad de servicio se llegó a mejorar el servicio que se otorga ya que un 37% de los usuarios consideran como buena la calidad de servicio que reciben según su experiencia personal aumentando así su satisfacción.

Tabla N°20. ¿Cómo califica la preparación y conocimiento de los jueces para el desempeño de su trabajo?

	Pret-test	Post-test
Buena	18%	29%
Mala	22%	27%
Excelente	15%	15%
Regular	41%	7%
Pésimo	4%	22%

Fuente: Elaboración propia.

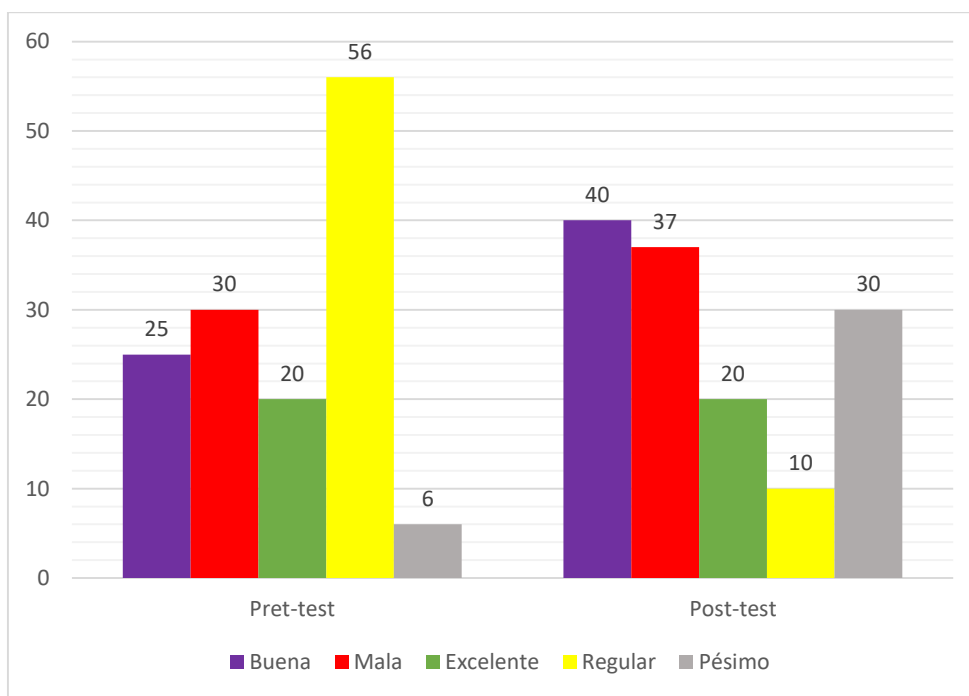


Figura 11. ¿Cómo califica la preparación y conocimiento de los jueces para el desempeño de su trabajo?

Análisis:

En la figura 11. Muestra que un 41% de los usuarios encuestados consideran como regular la preparación y conocimientos de los jueces para el desempeño de las audiencias que se desarrollan en los diferentes juzgados (civil, penal y laboral) porque manifiestan que no todos los jueces tienen una buena eficiencia a la hora de resolver los procesos judiciales esto genera una insatisfacción en los usuarios, siendo el porcentaje más alto se considera como una mala calidad de servicio que otorgan en la entidad, después de haber aplicado la estrategia se mejoró la calidad de servicio siendo 29% el mayor porcentaje de usuarios encuestados que consideran como buena la preparación y conocimiento de los jueces al momento de desempeñar sus actividades.

Tabla N°21. ¿Calidad del servicio al resolver los procesos en la corte superior de justicia?

	Pret-test	Post-test
Buena	18%	29%
Mala	16%	15%
Excelente	15%	25%
Regular	25%	22%
Pésimo	26%	9%

Fuente: Elaboración propia.

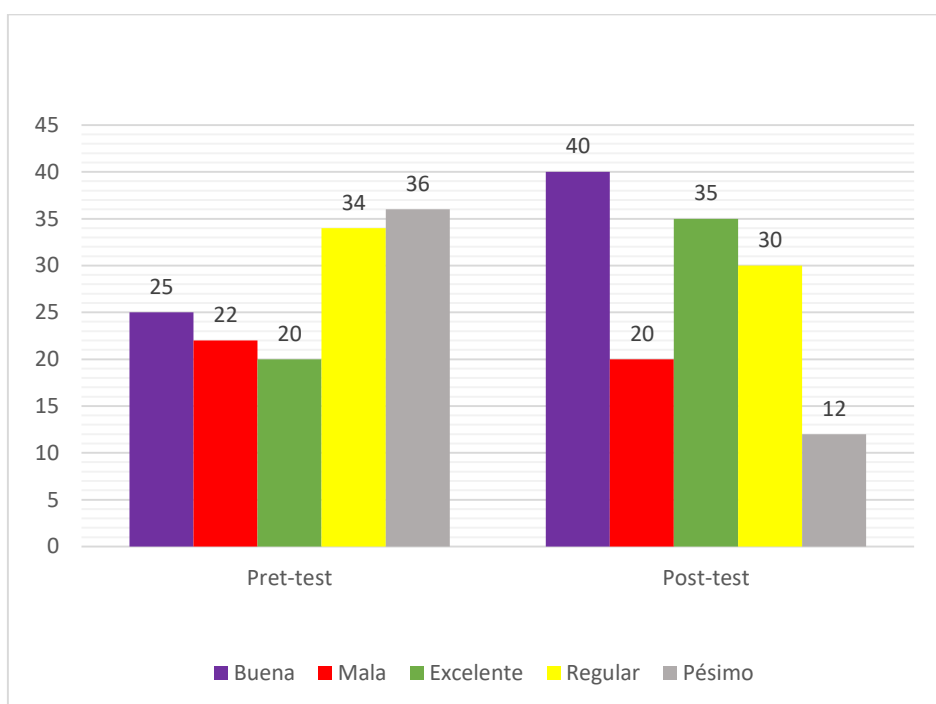


Figura 12. ¿Calidad del servicio al resolver los procesos en la corte superior de justicia?

Análisis:

En la figura 12. Muestra que el 26% de los usuarios encuestados consideran como pésimo la calidad de servicio que se otorga al momento de resolver los procesos judiciales de los usuarios en la entidad, porque consideran que los jueces encargados de resolver los procesos en las audiencias no son eficientes además de la demora que existe en la programación de fechas o la asignación de los casos a los juzgados correspondientes, lo que pone en evidencia que existe una mala calidad de servicio que otorgan en la entidad judicial a los usuarios, después de haber aplicado la estrategia se mejoró la calidad de servicio que se otorga a los usuarios aumentando la satisfacción en cada uno de ellos porque un 25% de los usuarios consideran como excelente el servicio al momento de resolver los casos judiciales.

Tabla N° 22. ¿Cómo califica el tiempo que se demoran para cumplir con los trámites?

	Pret-test	Post-test
Buena	7%	34%
Mala	22%	7%
Excelente	15%	15%
Regular	29%	18%
Pésimo	27%	26%

Fuente: Elaboración propia.

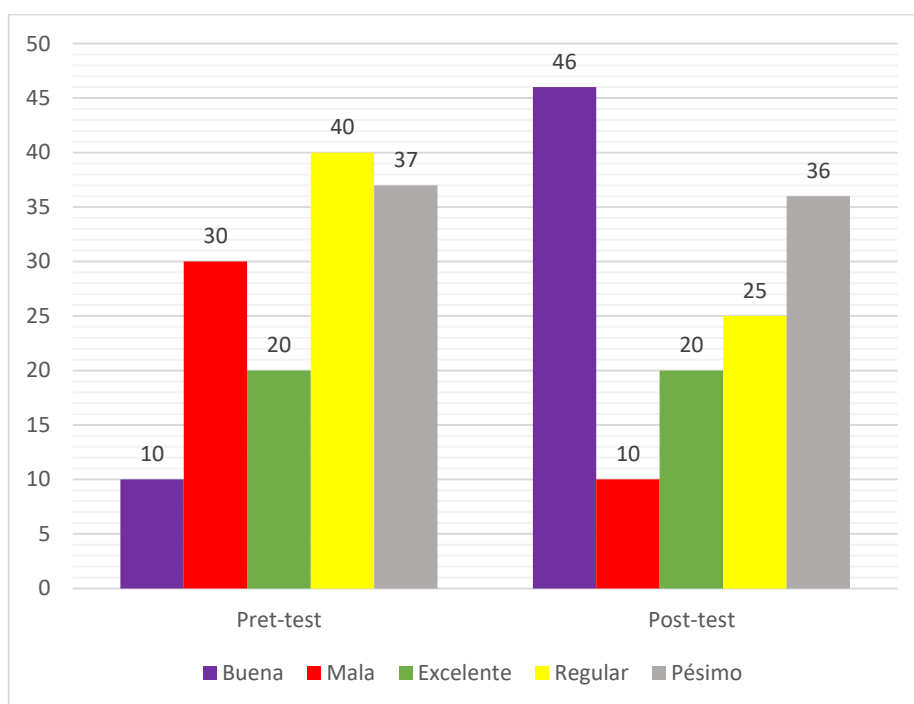


Figura 13. ¿Cómo califica el tiempo que se demoran para cumplir con los trámites?

Análisis:

En la figura 13. Muestra que un 29% de los usuarios encuesta consideran regular el tiempo que demora en lo que se resuelven los trámites porque manifiestan que es demasiado extenso lo que genera una incomodidad en los usuarios, esto se debe a que no existe una organización de los trabajadores de la entidad judicial esto indica que existe una baja calidad en el servicio, por otro lado existe un 27% de los usuarios encuestados que consideran como pésimo el tiempo de demora para cumplir con los tramites de los diferentes procesos esto ocasiona que existan usuarios insatisfechos por la mala calidad de servicio que otorgan, después de haber aplicado la estrategia para mejorar la calidad de servicio un 34% de los usuarios consideran que el tiempo en los que se realizan los tramites es bueno, porque manifiestan que es un tiempo prudente para resolver los procesos judiciales.

Tabla N° 23. ¿Cómo califica el tiempo que suele transcurrir para la entrega de notificaciones?

	Pret-test	Post-test
Buena	18%	29%
Mala	16%	15%
Excelente	22%	18%
Regular	11%	26%
Pésimo	33%	12%

Fuente: Elaboración propia.

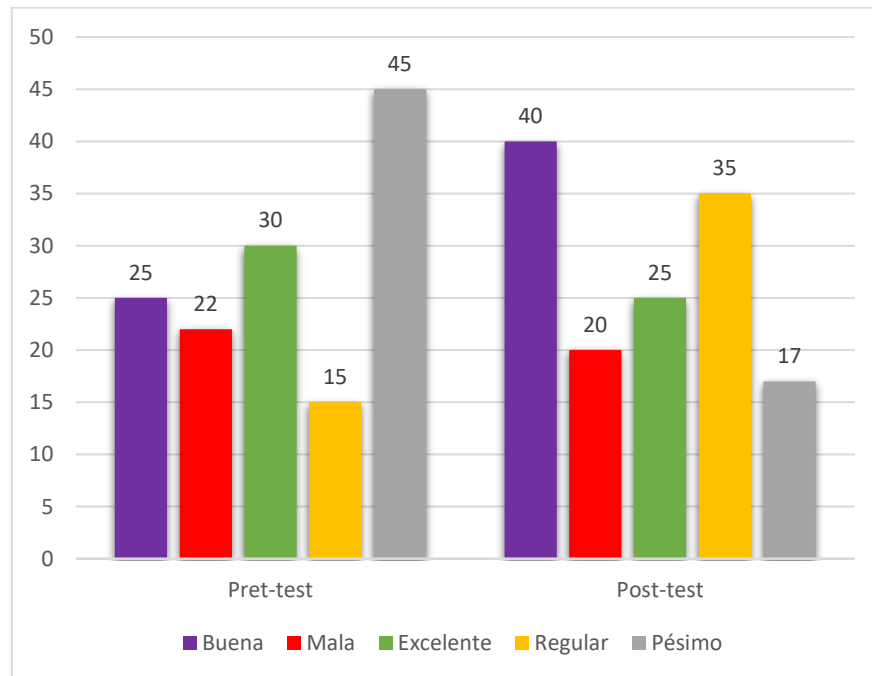


Figura 14. ¿Cómo califica el tiempo que suele transcurrir para la entrega de notificaciones?

Análisis:

En la figura 14. Muestra que un 33% de los usuarios consideran que es pésimo el tiempo que transcurre para las notificaciones debido a que demora mucho tiempo en llegar la notificación para las audiencias, lo que ocasiona en los usuarios una incomodidad porque no se notifican en un tiempo prudente esto ocurre porque en la entidad judicial no hay un servicio correcto en la asignación de las fechas para las audiencias, esto también se genera porque no hay empatía entre los encargos y los usuarios para dar solución a sus casos judiciales, después de haber aplicado la propuesta se puede observar que se llegó a mejorar la calidad de servicio respecto al plazo de las notificaciones que otorgan a los usuarios ya que un 29% de los usuarios encuestados consideran como bueno el tiempo que transcurre para la notificación porque en la entidad judicial ya existe un orden y empatía de los trabajadores hacia los usuarios.

Tabla N° 24. ¿Cómo califica la Infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias?

	Pret-test	Post-test
Buena	30%	58%
Mala	44%	10%
Excelente	3%	17%
Regular	22%	7%
Pésimo	1%	8%

Fuente: Elaboración propia.

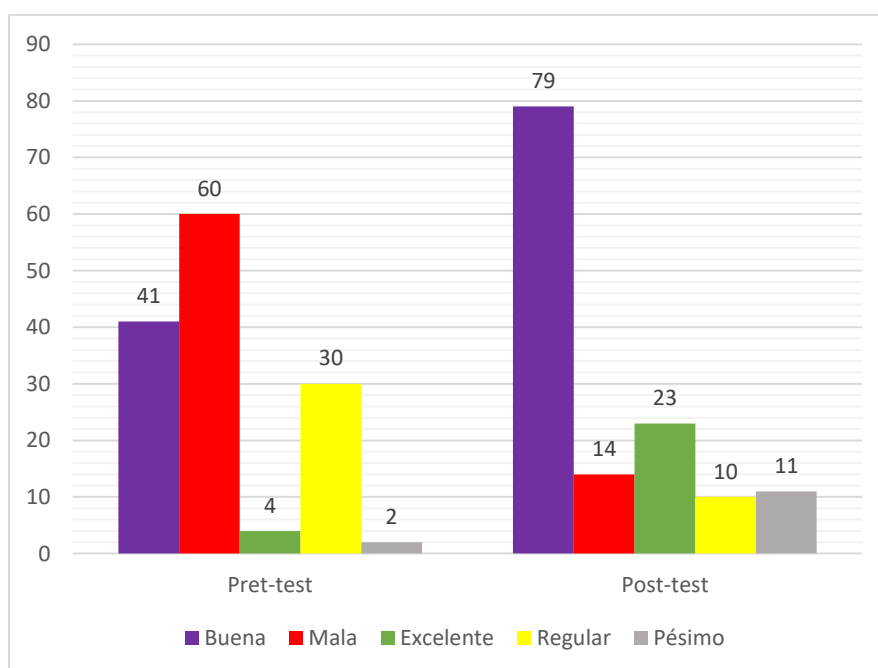


Figura 15. ¿Cómo califica la infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias?

Análisis:

En laa figura 15. Se muestra que 44% de los usuarios consideran como mala la infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias porque indican que los ambientes no son los correctos porque muchas veces no hay un orden en la sala lo que genera una incomodidad en los usuarios al momento de llevar a cabo sus procesos judiciales en audiencia, por otro lado un 30% de los usuarios consideran que es buena la infraestructura porque indican que la sala cuenta con todos los espacios, materiales y recursos, para llevar a cado las audiencias, depues de haber aplicado la propuesta se mejoro la infraestructura, implementando más recursos para llevar a cabo los procesos judiciales de los usuarios en las audiencias.

Tabla N° 25. ¿Cómo califica la solución de los procesos judiciales que se desarrollan en la corte superior de justicia?

	Pret-test	Post-test
Buena	11%	30%
Mala	14%	10%
Excelente	18%	19%
Regular	26%	26%
Pésimo	31%	15%

Fuente: Elaboración propia.

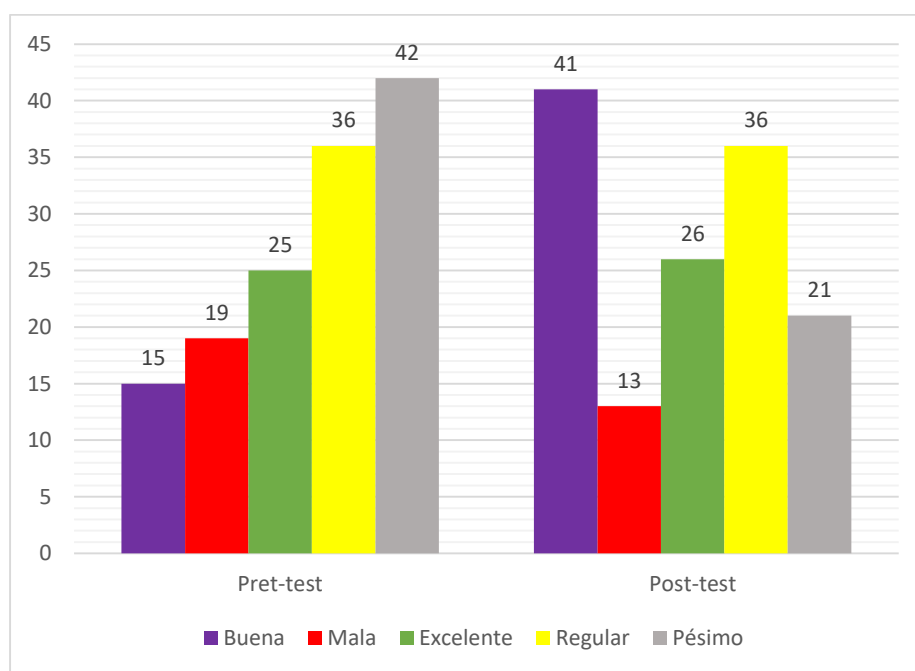


Figura 16. ¿Cómo califica la solución de los procesos judiciales que se desarrollan en la corte superior de justicia?

Análisis:

En la figura 16. Se muestra que un 31% de los usuarios consideran que es pésima la solución que se dan en los casos judiciales de los usuarios de las diferentes áreas de la entidad, porque manifiestan que muchas veces los casos judiciales cuando se resuelven no son de manera eficiente lo que genera una insatisfacción en el usuario, porque se brinda un mal servicio por parte de los jueces al momento de llevar a cabo las audiencias o por los trabajadores al momento de brindar información de los casos judiciales de los usuarios, después de haber aplicado la propuesta para mejorar la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios, se incrementó la satisfacción en cada usuario es por ello que un 30% consideran como bueno el servicio que reciben al momento de resolver sus casos judiciales en las audiencias.

Tabla N° 26. ¿Cómo califica las audiencias que se desarrollan en la corte superior de justicia?

	Pret-test	Post-test
Buena	12%	33%
Mala	14%	12%
Excelente	11%	21%
Regular	14%	9%
Pésimo	49%	25%

Fuente: Elaboración propia.

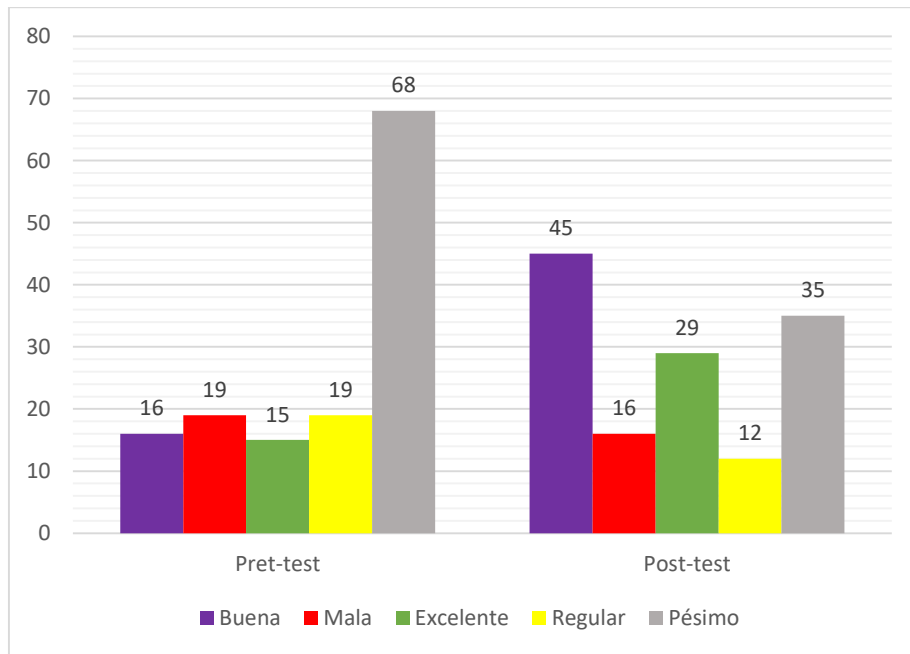


Figura 17. ¿Cómo califica las audiencias que se desarrollan en la corte superior de justicia?

Análisis:

En la figura 17. Muestra que un 49% de los usuarios encuestados consideran como pésimo el desarrollo de las audiencias en la entidad judicial porque manifiestan que en la entidad judicial no siempre desarrollan los casos judiciales de manera correcta e eficiente, lo que genera una insatisfacción en los usuarios, además consideran que no todos los jueces son eficientes y responsables lo cual hace que tomen una solución equivocada en el caso judicial de los usuarios, lo cual pone en manifiesto que existen carencias en el servicio que otorgan, después de haber aplicado la propuesta para mejorar el servicio que otorgan en la entidad se logró mejorar el desarrollo de las audiencias en la entidad judicial lo cual genera satisfacción en los usuarios.

Tabla N° 27. ¿Estoy satisfecho con el nivel de compromiso de los trabajadores al otorgarme un servicio?

	Pret-test	Post-test
Buena	10%	39%
Mala	10%	36%
Excelente	14%	14%
Regular	20%	7%
Pésimo	46%	4%

Fuente: Elaboración propia.

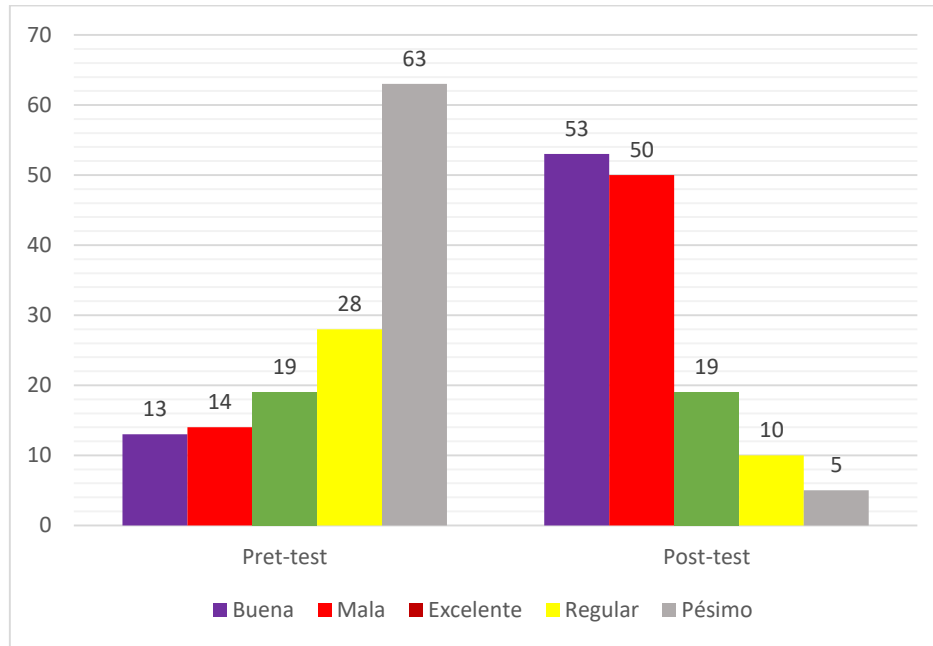


Figura 18. ¿Estoy satisfecho con el nivel de compromiso de los trabajadores al otorgarme un servicio?

Análisis:

En la figura 18. Muestra que un 46% de los usuarios consideran que el nivel de compromiso de los trabajadores es pésimo al momento de brindar información de los casos o trámites judiciales a los usuarios, porque manifiestan que los trabajadores no tienen compromiso, ni empatía para otorgar un buen servicio, lo que genera una insatisfacción e inseguridad en los usuarios al momento de acudir a la entidad judicial, después de haber aplicado la propuesta para mejorar la calidad de servicio que se otorga se mejoró el compromiso que tienen los trabajadores con los usuarios en todos los procesos que realizan en la entidad por lo que un 36% de usuarios consideran como bueno el compromiso que tienen los trabajadores al momento de otorgar el servicio.

Tabla N° 28. ¿Me siento satisfecho cuando eh tenido algún problema de atención en la corte superior de justicia me han ofrecido alternativas de atención oportuna?

	Pret-test	Post-test
Buena	10%	29%
Mala	22%	21%
Excelente	7%	26%
Regular	44%	14%
Pésimo	17%	10%

Fuente: Elaboración propia.

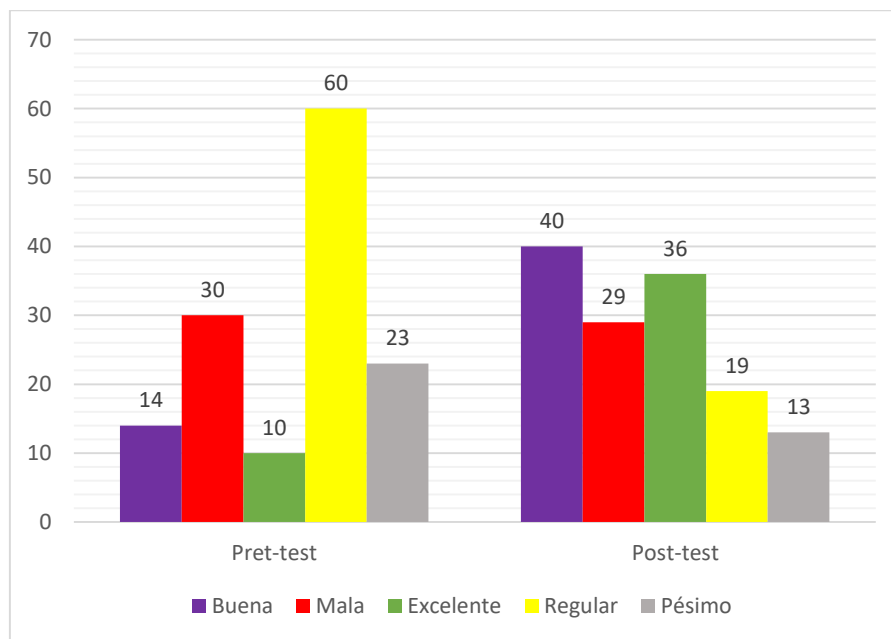


Figura 19. ¿Me siento satisfecho cuando eh tenido algún problema de atención en la corte superior de justicia me han ofrecido alternativas de atención oportuna?

Análisis:

En la figura 19. Un 44% de usuarios consideran que la atención es regular porque cuando se presentan problemas de atención en la entidad judicial, no se brindan las correctas alternativas de solución para mejorar los problemas que se presentan, debido a la falta de organización de los trabajadores, lo que se considera alarmante por ser un alto porcentaje de usuarios insatisfechos en la entidad judicial, después de aplicar la propuesta para mejorar la calidad de servicio, se llegó a mejorar la atención que se brinda a los usuarios y las soluciones que brindan cuando existen problemas dentro de la entidad judicial, ya que un 26% de los usuarios consideran como excelente la solución y atención que reciben por parte de los trabajadores.

Tabla N° 29. ¿Acerca del tiempo real efectivo destinado a su atención personal?

	Pret-test	Post-test
Buena	21%	37%
Mala	44%	16%
Excelente	12%	7%
Regular	15%	18%
Pésimo	8%	22%

Fuente: Elaboración propia.

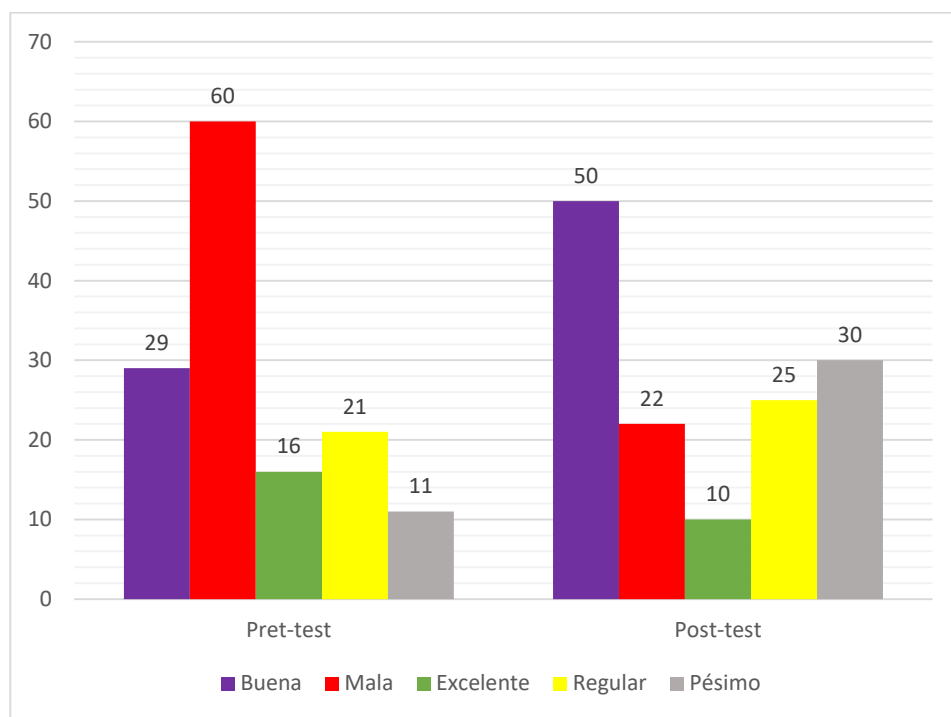


Figura 20. ¿Acerca del tiempo real efectivo destinado a su atención personal?

Análisis:

En la figura 20. Se realizó una encuesta a 137 usuarios de los cuales un 44% consideran como mala la atención que reciben y a su vez el tiempo que le otorgan a cada usuario el cual es destinado para su atención porque manifiestan que los encargados de brindar la información de los casos judiciales muchas veces brindan información equivocada porque no existe una correcta organización entre las áreas de la entidad judicial lo que genera una insatisfacción e inseguridad en los usuarios, después de haber aplicado la propuesta para mejorar la calidad de servicio que se otorga, se destinó un tiempo prudente para brindar información a cada usuario, por lo que un 37% de usuarios consideran como buena la atención y el tiempo que se les otorga en la entidad judicial.

Tabla N° 30. Acerca del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.

	Pret-test	Post-test
Buena	33%	51%
Mala	47%	4%
Excelente	9%	14%
Regular	7%	29%
Pésimo	4%	2%

Fuente: Elaboración propia.

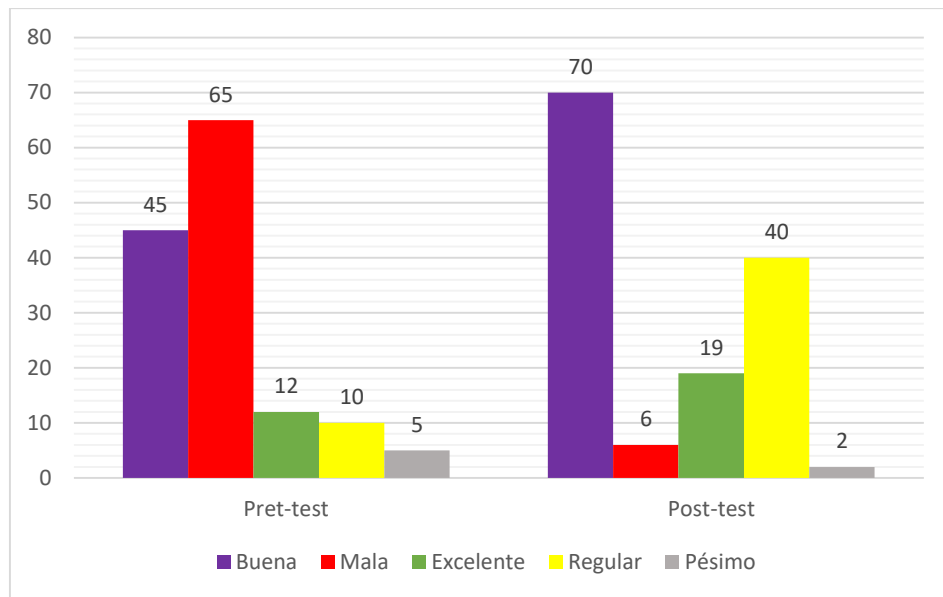


Figura 21. ¿Acerca del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención?

Análisis:

En la figura 21. Se muestra que un 47% de los usuarios encuestados no consideran adecuado el tiempo de espera para que reciban una atención por parte de los trabajadores los cuales son los encargados de brindar la información de los casos judiciales, por lo que consideran como mala la espera para recibir la atención, lo que genera una insatisfacción en los usuarios, además consideran que muchos de los trabajadores no tienen una organización buena para atender de manera más precisa a los usuarios, siendo el porcentaje más alto de usuarios esto se considera como una mala calidad de servicio que brindan, por otro lado después de haber aplicado la propuesta se mejoró la calidad de servicio en el tiempo de espera para brindar información con un 51% de usuarios porque consideran que los trabajadores realizan su trabajo de una forma correcta.

Tabla N° 31. ¿Atención preferente hacia las personas que lo ameritan?

	Pret-test	Post-test
Buena	36%	29%
Mala	18%	15%
Excelente	16%	15%
Regular	7%	25%
Pésimo	23%	16%

Fuente: Elaboración propia.

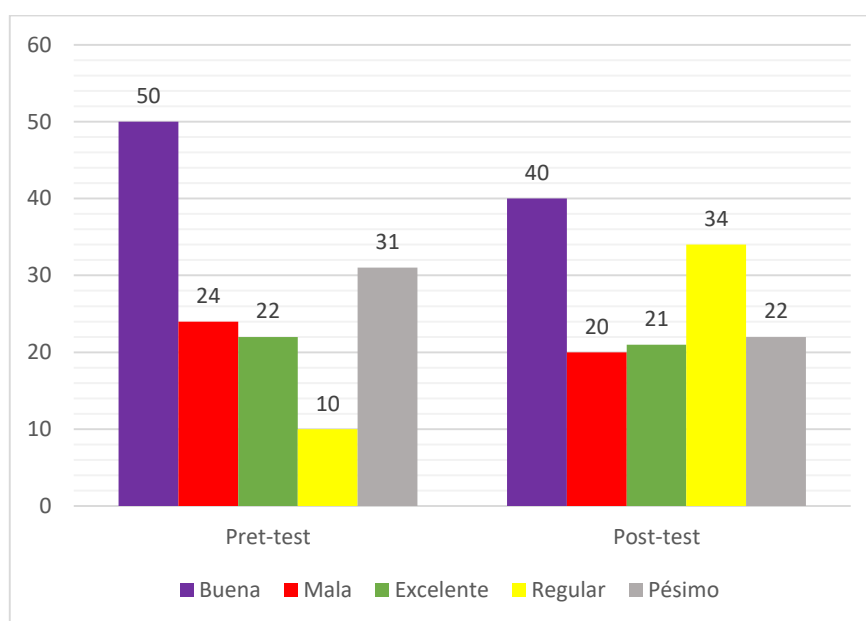


Figura 22. ¿Atención preferente hacia las personas que lo ameritan?

Análisis:

Se encuestó a 137 usuarios de la corte superior de justicia en la cual un 36% manifiestan que es buena la atención preferencial que brindan los trabajadores al momento de brindar información de los casos judiciales esto indica que en la entidad judicial si se cumplen con los estándares de calidad en cuanto al servicio preferencial que otorgan a los usuarios como (mujeres gestantes y personas de la tercera edad), después de haber aplicado la estrategia de calidad de servicio solo un 29% de usuarios consideran que es bueno el servicio de atención preferencial que otorgan los trabajadores porque indican que el trato que tienen los trabajadores con los usuarios no es el adecuado debido a la mala atención que otorgan generando así una insatisfacción en los usuarios cada vez que acuden a la entidad judicial.

Tabla N° 32. *Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos de la corte superior de justicia que le permiten una circulación rápida y expedita.*

	Pret-test	Post-test
Buena	29%	37%
Mala	12%	7%
Excelente	22%	29%
Regular	31%	15%
Pésimo	6%	12%

Fuente: Elaboración propia.

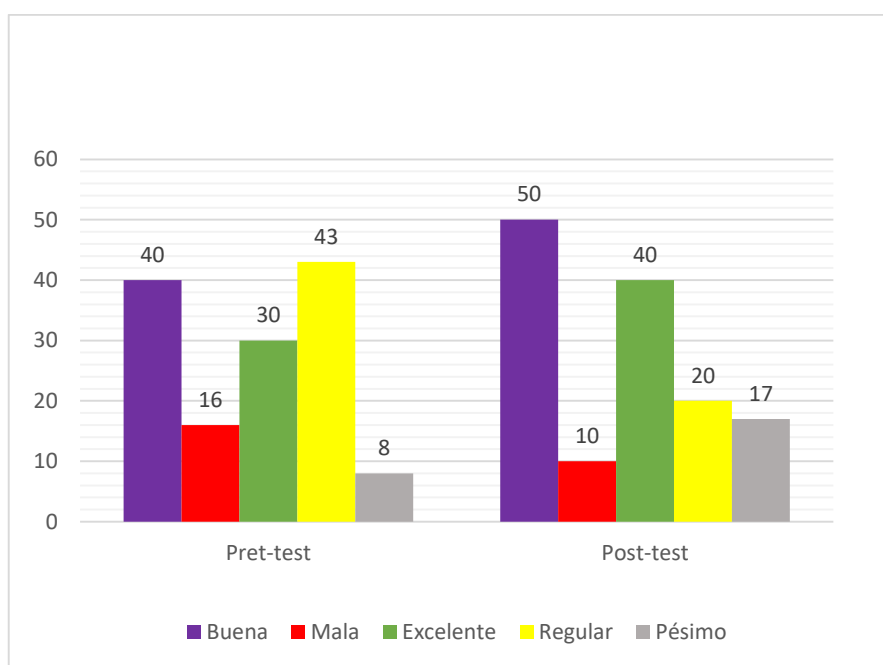


Figura 23. *¿Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos de la corte superior de justicia que le permiten una circulación rápida y expedita?*

Análisis:

En la figura 23. Se muestra que un 31% de usuarios consideran como regular los ambientes de la entidad judicial porque consideran que existe mucha afluencia de usuarios por lo que no existe mucho orden en los espacios de la entidad judicial, incrementando así la insatisfacción en los usuarios, después de haber aplicado la estrategia para mejorar el servicio que se brindan a los usuarios un 37% consideran como buena la infraestructura de la entidad judicial porque manifiestan que si cuenta con espacios e instalaciones amplias donde existe una facilidad y comodidad de todos los usuarios que acuden a dicha entidad judicial, además manifiestan que si se encuentran conformes con cada ambiente de la entidad judicial, porque se mejoró el orden en la entidad judicial.

Tabla N° 33. ¿Me siento satisfecho con el trato brindado por los trabajadores que me han atendido?

	Pret-test	Post-test
Buena	29%	37%
Mala	19%	33%
Excelente	26%	13%
Regular	8%	10%
Pésimo	18%	7%

Fuente: Elaboración propia.

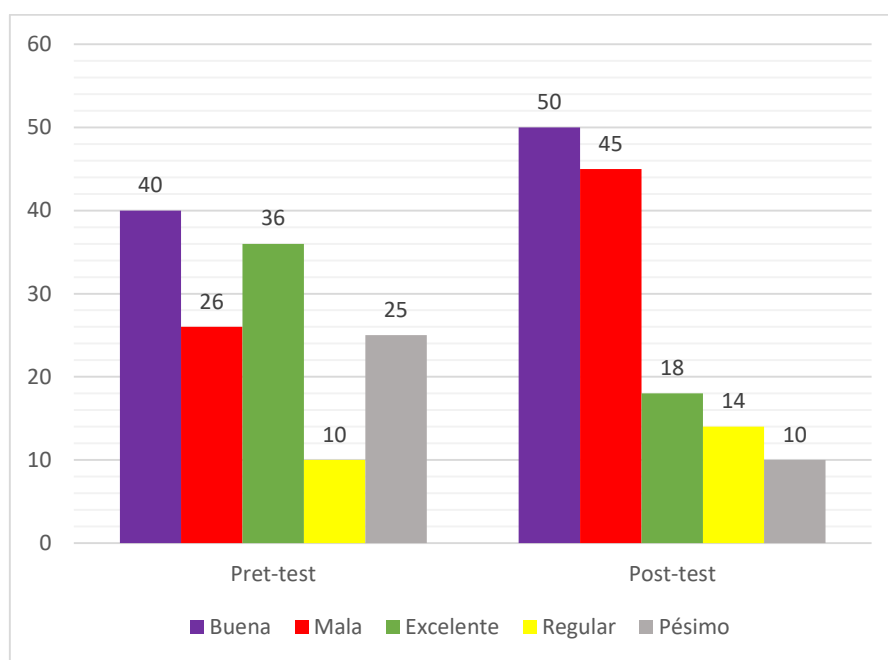


Figura 24. ¿Me siento satisfecho con el trato brindado por los trabajadores que me han atendido?

Análisis:

Se encuestó a 137 usuarios de la corte en la cual se da a conocer que 70 usuarios con un porcentaje de 51,1% manifiestan que el trato que reciben por los trabajadores que le brindaron un servicio es mala debido a que no les brindan un trato cordial y son atendidos de manera apresurada o reciben información equivocada de sus procesos judiciales, sin embargo, 48 usuarios con un porcentaje de 35,0% consideran excelente el trato que reciben en el servicio judicial por los trabajadores en los cuales otorgan un servicio manifestando que si se encuentran satisfechos, por otro lado 19 usuarios consideran bueno el trato brindado por parte de los trabajadores ya que los usuarios si se encuentran satisfechos porque expresan que si reciben la información necesaria cuando lo solicitan. Sin embargo, ningún usuario considera como pésimo o regular el trato que brindan los trabajadores a los usuarios.

Tabla N° 34. ¿Me siento satisfecho cuando el personal que me atiende utiliza mi información personal con precisión y confiabilidad?

	Pret-test	Post-test
Buena	29%	34%
Mala	7%	18%
Excelente	18%	14%
Regular	9%	29%
Pésimo	37%	5%

Fuente: Elaboración propia.

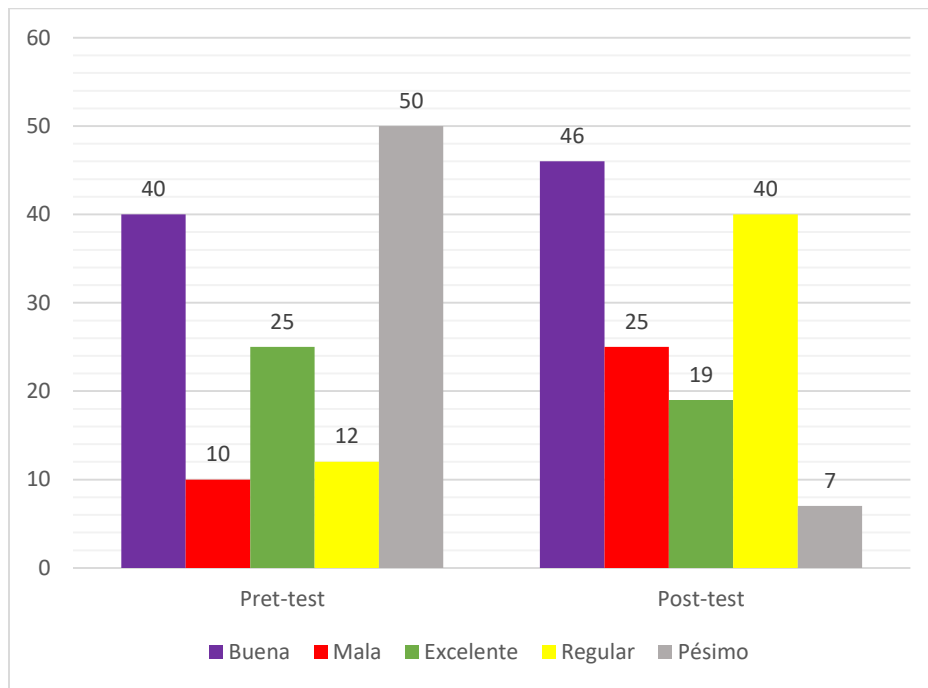


Figura 25. ¿Me siento satisfecho cuando el personal que me atiende utiliza mi información personal con precisión y confiabilidad?

Análisis:

Se muestra que un 37% de los usuarios consideran como pésimo el servicio porque manifiestan que los trabajadores no utilizan la información de sus casos judiciales de manera precisa y hasta algunas oportunidades sin confiabilidad, debido a que no existe una organización constante en las áreas de la entidad pública donde los trabajadores se desempeñan, esto indica que en la entidad judicial no existe una preocupación por resolver con confiabilidad los casos judiciales de los usuarios, después de haber aplicado la estrategia para mejorar el servicio que se brinda, un 34% de los usuarios encuestados consideran como buena la confiabilidad y precisión en el manejo de la información de los casos judiciales generando así una satisfacción en los usuarios.

Tabla N° 35. ¿Me siento satisfecho con la disponibilidad de los trabajadores para atender apropiadamente mis reclamos o sugerencias? Según mi experiencia personal.

	Pret-test	Post-test
Buena	14%	29%
Mala	31%	7%
Excelente	7%	14%
Regular	26%	22%
Pésimo	22%	28%

Fuente: Elaboración propia.

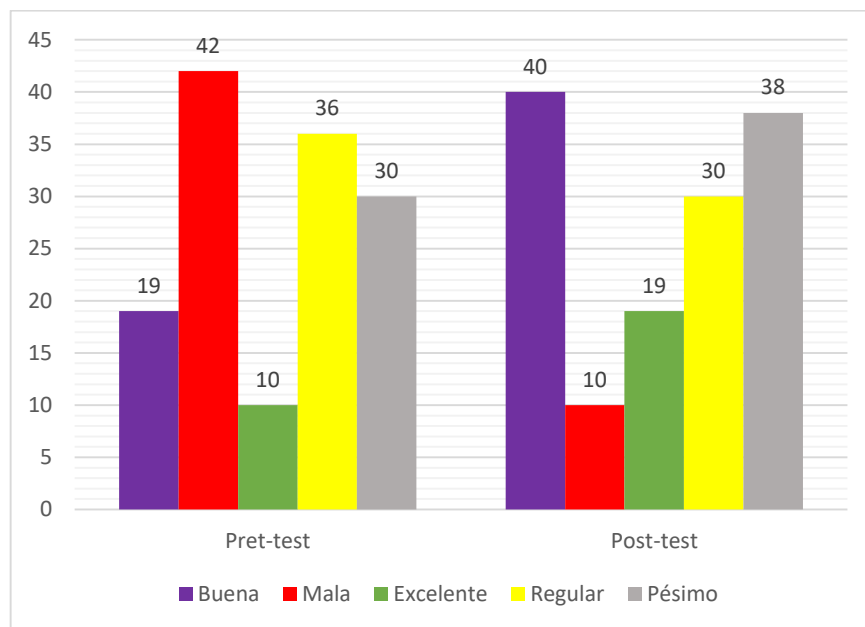


Figura 26. ¿Me siento satisfecho con la disponibilidad de los trabajadores para atender apropiadamente mis reclamos o sugerencias? Según mi experiencia personal.

Análisis:

En la figura 26. se muestra que un 31% de los usuarios consideran como mala la experiencia que tienen cuando los trabajadores les otorgan una solución a sus reclamos o sugerencias porque manifiestan que muchas veces las soluciones que les otorgan en la entidad judicial no son las adecuadas porque no solucionan sus reclamos por la mala información recibida o porque los trabajadores no tienen el tiempo suficiente para brindar la información correcta para la solución de los problemas que se presentan, después de haber aplicado la propuesta se mejoró el servicio que otorgan, ya que 29% de los usuarios consideran como buena la disponibilidad que tienen los trabajadores para resolver sus reclamos o brindar información generando satisfacción en los usuarios porque ya se brinda un correcto servicio.

Tabla N° 36. ¿Estoy satisfecho con la preocupación real que tiene la corte superior de justicia por solucionar los conflictos que se presentan en los trámites que realizo?

	Pret-test	Post-test
Buena	13%	34%
Mala	7%	10%
Excelente	30%	20%
Regular	14%	28%
Pésimo	36%	8%

Fuente: Elaboración propia.

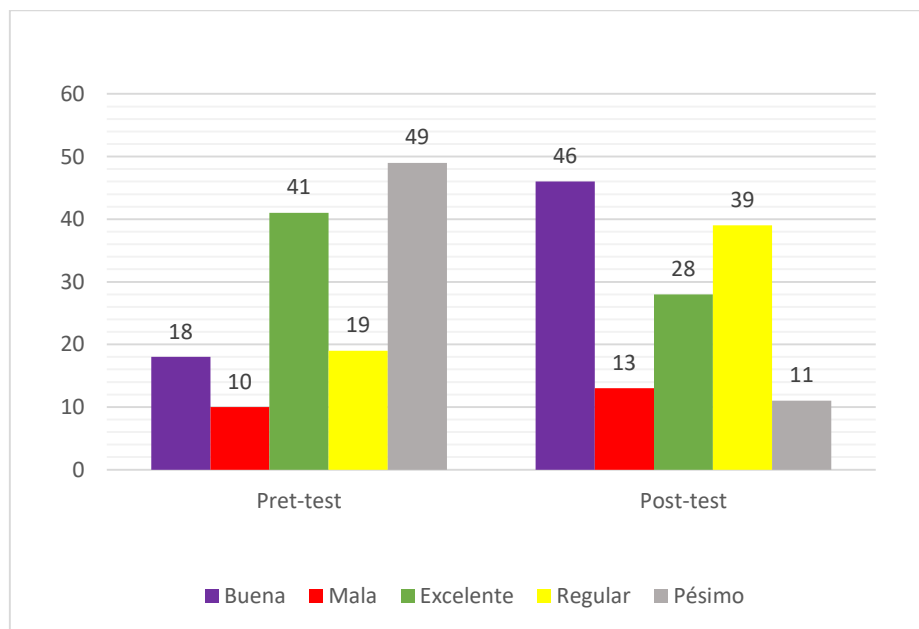


Figura 27. ¿Estoy satisfecho con la preocupación real que tiene la corte superior de justicia por solucionar los conflictos que se presentan en los trámites que realizo?

Análisis:

En la figura 27. Se muestra que un 36% de los usuarios consideran como pésimo el servicio que reciben mediante los trabajadores porque manifiestan que la preocupación que tienen los encargados de solucionar los casos judiciales no es la adecuada porque muchas veces brindan un mal servicio a los usuarios generando una insatisfacción en los usuarios cuando acuden a la entidad judicial, muchas veces es por la demora en brindar soluciones a los reclamos que se presentan en la entidad, después de haber aplicado la estrategia de calidad de servicio un 34% de usuarios consideran como buena la preocupación de los encargados de brindar un buen servicio o por solucionar los conflictos o reclamos que se presentan para mantener a los usuarios satisfechos.

Tabla N° 37. ¿Me siento satisfecho con la información que me brinda el trabajador que me atendió acerca del problema presentado?

	Pret-test	Post-test
Buena	27%	51%
Mala	17%	11%
Excelente	14%	22%
Regular	9%	7%
Pésimo	33%	9%

Fuente: Elaboración propia.

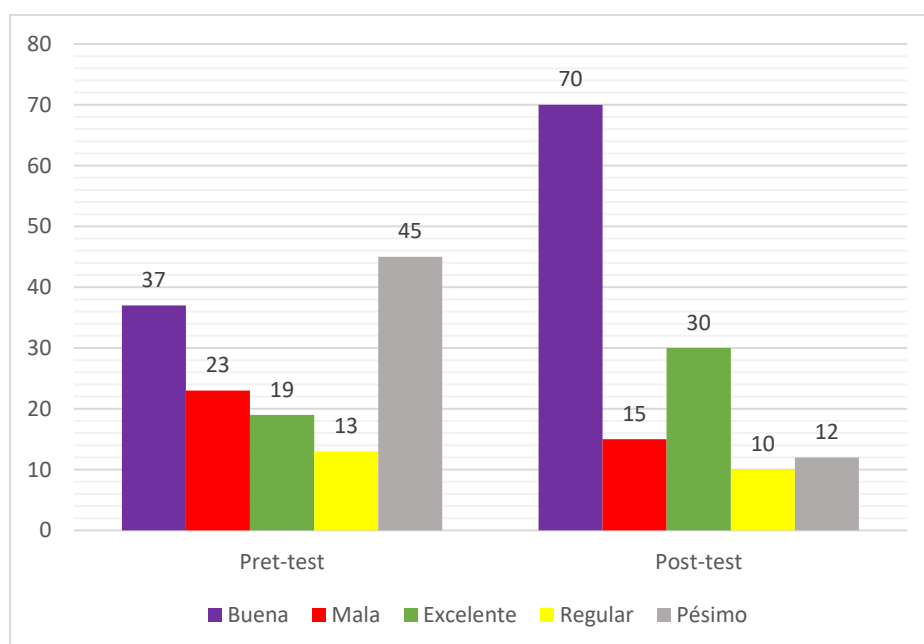


Figura 28. ¿Me siento satisfecho con la información que me brinda el trabajador que me atendió acerca del problema presentado?

Análisis:

En la figura 28. Se muestra que un 33% de los usuarios consideran como pésimo el servicio y la información que reciben por del trabajador o encargados de brindar información a los usuarios, porque manifiestan que la información que reciben no es la adecuada porque no resuelven todas sus dudas presentadas ante el servicio judicial que la entidad judicial les otorga, lo que genera usuarios insatisfechos cada vez que acuden a la entidad por algún trámite a realizar, después de haber aplicado la propuesta para mejorar la calidad de servicio que se otorga en la entidad judicial a los usuarios, un 51% de los usuarios consideran como buena la calidad de servicio y la información que reciben por parte de los trabajadores a cerca de algún trámite o algún caso judicial, generando usuarios satisfechos.

Tabla N°38. Diferencia entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación de la estrategia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Contrastación de la hipótesis.

	CALIDAD DEL SERVICIO		DIFERENCIA
	<i>ANTES</i>	<i>DESPUÉS</i>	
Media	53,76	63,05	9,2920
Desviación estándar	4,050	2,136	5,03394
Varianza	16,404787	4,563547	25,340597
Z(K-S)	,187	,145	,167
P-valor	<.001	<.001	<.001
Prueba de Rangos de Wilcoxon		-10,169058	
P-valor		p- <.01	

Fuente: Cuestionario sobre nivel de calidad de servicio.

Análisis:

Se observa mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables, así como su diferencia ($p < .01$) que las distribuciones no presentan normalidad, por lo que se empleó la prueba no paramétrica de Rangos de Wilcoxon para la contratación de la hipótesis.

El valor de W calculado es de -10,169, con un valor $p < .001$, por lo que se concluye que el nivel de calidad del servicio después de la aplicación de la estrategia de marketing difiere significativamente de la medida de antes de la aplicación, con una probabilidad de error $< .001$. Esta diferencia es de 9.29 puntos en promedio.

Tabla N° 39. Diferencia entre los niveles de satisfacción del usuario antes y después de la aplicación de la estrategia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Contrastación de la hipótesis.

	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Diferencia
	<i>ANTES</i>	<i>DESPUÉS</i>	
Media	32.14599	46.57664	14.4307
Desviación estándar	1.919483	3.778271	5.17885
Varianza	3.684	14.275	26.821
Z(K-S)	.18891	.20171	.31391
P-valor	.00009	.00002	<.00001
Prueba de Rangos de Wilcoxon		-10,164	
P-valor		<.001	

Fuente: Cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario.

Análisis:

Se observa mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables ($p < .01$) que las distribuciones de ambas variables, así como su diferencia, no presentan normalidad, por lo que se empleó la prueba no paramétrica de Rangos de Wilcoxon para la contratación de la hipótesis.

El valor de W calculado es de -10,164, con un valor $p < .001$, por lo que se concluye que el nivel de satisfacción de después difiere de la medida de antes, con una probabilidad de error $< .001$. Esta diferencia es de 14.4 puntos.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo general determinar el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios de la corte superior de justicia de Lambayeque; donde se obtuvo mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de servicio que la aplicación de la estrategia fue positiva con una probabilidad de margen de error $<.001$ con una diferencia de 9.29 puntos en promedio, del mismo modo con la variable satisfacción del usuario con un margen de error de $<.001$ en donde se obtuvo que la satisfacción mejoró con una diferencia de 14.4 puntos. Este indicador demuestra que existe una relación alta entre las variables de nuestro estudio. Los usuarios de la corte superior consideran que si se mejoró la calidad del servicio que brindan, así como la satisfacción del usuario prueba de ello son los resultados del Post test donde el 34% considera como excelente el nivel de satisfacción después de aplicar la estrategia aumentando el nivel de satisfacción en la Institución.

Contrastación de Hipótesis:

Decisión:

Según la relación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov arrojó un indicador de 14.4% por lo tanto se acepta la:

H_1 : La aplicación de la estrategia de calidad de servicio mejorara la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.

Y si la rechaza:

H_0 : La aplicación de la estrategia de calidad de servicio no mejorara la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.

Nuestro primer objetivo específico: Identificar la problemática que presentan los usuarios de una Corte Superior de Justicia.

Para el desarrollo de este objetivo, se analizó la variable establecida: calidad de servicio, teniendo como dimensiones capacitación y educativa la cual será nuestra variable de estudio donde se desarrollará la estrategia de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Según Albrecht (2018), Estrategias de calidad de servicio como nueva propuesta de estudio como gestión pedagógica en instituciones públicas en la ciudad de lima, se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios de dicha institución y lo que este percibe como calidad de servicio, los resultados se obtuvieron mediante la encuesta ServQual en la que se obtuvo que existe un 40% de usuarios satisfechos y un 60% de usuarios insatisfechos, ante estos resultados el autor propone el desarrollo de una estrategia para mejorar la calidad de servicio mediante una gestión pública en la cual se obtuvo como resultados positivos porque se llegó a mejorar positivamente la satisfacción de los usuarios. (p.124 – 125)

Por otro lado Canales (2017), Influencia de la calidad de servicio en las organizaciones de instituciones de beneficencia pública de Lima metropolitana (Perú) en la ciudad de lima, se identificó la problemática que existe entre los usuarios que acuden a las instituciones de beneficencia pública; de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio, se determinó que existe un 80% de usuarios insatisfechos con el servicio que reciben mediante los trabajadores de las instituciones de beneficencia, en la cual se desarrolló la propuesta de una estrategia para incrementar la satisfacción de los usuarios. (p.30 – 31)

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la presente investigación antes de aplicar la estrategia de calidad de servicio, se determinó que el 100% de los usuarios encuestados, un promedio de 33% consideran como pésimo el servicio por otro lado un 22% consideran como malo el servicio que reciben en la institución, sin embargo un 18% manifiestan que la calidad del servicio es regular porque no satisface sus necesidades como usuario en dicha institución porque los trabajadores no brindan información correcta, un 15% expresan que la calidad de servicio que reciben si es buena porque los trabajadores son personas capacitadas que satisfacen

sus necesidades como usuario respecto algún trámite, queja o consulta, sin embargo un 12% manifiestan que es excelente el servicio que reciben. Se aplicó una estrategia de calidad de servicio para mejorar el servicio que los trabajadores otorgan a los usuarios, en la cual se logró mejorar la satisfacción de los usuarios donde un 35% de los usuarios consideran como excelente el servicio que reciben en la institución porque si reciben lo que solicitan ante algún trabajador de la institución.

Delgado (2017), en su investigación satisfacción de los usuarios según sus necesidades en la institución pública Beneficencia de México, se aplicó una metodología basada en la observación, se aplicó una encuesta a 351 usuarios de institución benéfica de México, cuyas opiniones fueron variadas pero se concluyó que existe un 70% de usuarios insatisfechos con el servicio que reciben por lo que se propuso la aplicación de una estrategia para mejorar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios la cuál consta de capacitaciones por sesiones las cuales son otorgadas a los trabajadores para que brinden un servicio correcto y satisfecho hacia los usuarios en donde la estrategia fue positiva y si se mejoró la satisfacción de los usuarios. (p.90)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación y con los resultados que se obtuvieron de los autores propuestos si guarda relación debido a que se propuso y se planteó una estrategia de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios obteniendo como resultados positivos es decir se mejoró la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ya que al aplicar nuevamente nuestro instrumento se obtuvieron resultados positivos.

Nuestro segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia mediante el pre tes

Para el logro de este objetivo, se analizó la variable establecida, la cual es satisfacción del usuario, teniendo como dimensiones Tangibilidad, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta se tomó en cuenta los resultados más resaltantes para mejorar la satisfacción de los usuarios en la corte superior de justicia.

Según Álvarez (2016), en su investigación Estrategias de Servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios de la corte de justicia de Honduras en donde se examinó el nivel de satisfacción del usuario y se concluyó mediante la ServQual que si existen usuarios satisfechos por el servicio que los trabajadores les otorgan en la entidad. (p.120)

Kotler (2016), en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario, se determinó que los usuarios buscan un servicio único con el cuál queden satisfechos superando sus expectativas o necesidades creadas según el entorno. (p.50)

En la investigación de Villanueva (2018), Calidad percibida de los usuarios de la institución benéfica santo tomas se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios donde se concluyó que un 40% de usuarios están satisfechos y un 60% insatisfechos con el servicio que reciben se propuso una estrategia de calidad de servicio para aumentar los usuarios satisfechos en la institución pública de beneficencia.

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la presente investigación antes de aplicar la estrategia de calidad de servicio, se determinó que del 100% de los usuarios encuestados, un promedio de 40% considera como pésimo el nivel de su satisfacción mencionando que en a institución no existe un correcto servicio para tener una satisfacción alta cuando se solicita un servicio, solo un 13% consideran como excelente el nivel de su satisfacción porque consideran que los trabajadores de la institución si les otorgan una buen servicio cuando solicitan tramites, o tienen alguna queja o reclamo inmediatamente les otorgan una solución ante el problema presentado. Sin embargo, después de aplicar la estrategia de calidad de servicio la cual tuvo un impacto positivo en los usuarios al realizar nuevamente la encuesta los resultados fueron los siguientes, solo un 14% consideran como pésimo el nivel de su satisfacción mediante el servicio

que reciben, un 34% consideran como excelente el nivel de su satisfacción mediante el servicio que reciben

De acuerdo con la investigación de Riqueros (2017), calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaylas. Enero- abril 2017, se aplicó una estrategia de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios ya que al aplicar una encuesta mediante el instrumento ServQual se concluyó que no existen usuarios insatisfechos los cuales no están conformes con el servicio que los trabajadores les otorgan, la estrategia tuvo resultados positivos en los usuarios porque aumentaron el nivel de su satisfacción. (p.50)

De acuerdo con los resultados obtenidos en nuestra investigación y con los resultados de los autores se concluye que existen relación porque en ambas investigaciones se diseñan estrategias las cuales fueron positivas porque se logra mejorar el nivel de su satisfacción en cada una de las instituciones públicas.

Nuestro tercer objetivo específico: Diseñar y validar la estrategia de Calidad de Servicio de una Corte Superior de Justicia.

En lo referente a diseñar la estrategia de calidad de servicio de la corte superior de justicia del Perú para mejorar la satisfacción de los usuarios, esta propuesta está función teórica científica además de la problemática que presentan los usuarios en la entidad pública las cuales en donde se enmarcan las siguientes técnicas: Calidad del servicio que brinda el poder judicial hacia los usuarios mediante los trabajadores debe ser la correcta para que existan usuarios satisfechos, la Amabilidad de los trabajadores de mesa de parte para atenderlo para satisfacer las necesidades de los usuarios, La comunicación eficaz para brindar un servicio debe ser la adecuada para brindar una correcta información hacia los usuarios que soliciten algún servicio. Finalmente, todos los trabajadores deben mejorar el servicio mediante la propuesta planteada para mejorar la satisfacción de los usuarios a través de la calidad en el servicio que otorgan.

V. CONCLUSIONES

1. El impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia, es positiva, tanto en la calidad del servicio como la satisfacción del usuario.
2. La problemática que presentan los usuarios de una Corte Superior de Justicia, se caracterizó por presentar un nivel de calidad y satisfacción bajo
3. El nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia antes y después de la aplicación de la Estrategia, mejoró significativamente.
4. Se diseñó y validó la Estrategia de Calidad de Servicio de una Corte Superior de Justicia denominada Orientación hacia la calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Institución: desarrollar la propuesta de Estrategia de Calidad de Servicio denominada Orientación hacia la calidad de servicio de una Corte Superior de justicia del Perú en otras áreas de la misma entidad pública.
2. Establecer un programa de vigilancia de la calidad de una Corte Superior de justicia del Perú y capacitar a los trabajadores de manera sostenida para asegurar la satisfacción del usuario de manera permanente.
3. Establecer la evaluación de la satisfacción del usuario como parte de su protocolo de atención diario para mejorar las limitaciones que se encuentren.
4. Seguir aplicando la propuesta en la entidad pública para mejorar la calidad de servicio que se brinde a los usuarios de los diferentes juzgados de la entidad pública.

VII. PROPUESTA:

ORIENTACIÓN HACIA LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PERÚ

a. Fundamento:

El propósito del presente trabajo de investigación es poder planificar, elaborar y ejecutar una estrategia para mejorar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la corte superior de justicia de Lambayeque, generando un impacto positivo en ellos. El mejorar la calidad de servicio en los usuarios permite tener mejores resultados tanto en usuarios internos como externos, además de mejorar el proceso de selección de calidad según el campo de estudio en el que se emplee, como también que la institución cada vez tenga usuarios satisfechos. Todo se logrará con nuestros conocimientos, con la elaboración y la ejecución de estrategias de marketing que se adapten a la situación actual de la institución.

b. Objetivo:

Sensibilizar a los trabajadores para mejorar el servicio que se brinda hacia los usuarios mediante la capacitación por sesiones.

c. Descripción - sustento teórico:

Mediante la capacitación por sesiones hacia los trabajadores del poder judicial se busca mejorar el servicio que ellos brindan, además de conocer bien los procesos, procedimientos, tiempos que brinda la institución para que los usuarios reciban un mejor servicio.

d. Técnicas: programa de capacitaciones para sensibilizar al colaborador con el plan estratégico que persigue la institución, Juego de roles, Aprendizaje programado, simulación y audiovisuales.

e. Desarrollo: se desarrollará la estrategia mediante cinco sesiones propuestas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en la corte superior de justicia.

MES DE NOVIEMBRE

Sesión Primera	Actividad	Objetivo Temático	Actividad	Actividad de Aprendizaje	Procedimiento	Material Didáctico	Meta	Técnica
Tiempo 1 h, 30 min	Tangibilidad del servicio	Informar	Presenta la estructura de la sesión, su propósito y objetivo	Reflexiona y analiza la información .	Se expone en forma general los principios básicos que sustentan la sesión y la estructura del mismo.	a) Papelotes o Carteles	10% de los trabajadores sensibilizados	Capacitación por sesiones
Aplicación de pre test	1. Eficiencia de los jueces para resolver los procesos jurisdiccionales. 2. Disposición de los abogados defensores para llevar su proceso. 3. Calidad del servicio que brinda el poder judicial. 4. Cumplimiento Del Proceso Para Programar Fechas Para Las Audiencias. 5. Disponibilidad y desempeño de los trabajadores para informarle de la situación de expedientes.	Sensibilizar a los trabajadores del poder judicial	Desarrollo de encuesta de satisfacción Plantear casos dentro del desarrollo de la sesión.	Técnica de los ¿por qué?	Los participantes preguntarán sus dudas			Juego de roles

Fuente: Elaboración propia.

MES DE NOVIEMBRE

Sesión Segunda	Actividad	Objetivo Temático	Actividad	Actividad de Aprendizaje	Procedimiento	Material Didáctico	Meta	Técnica
Tiempo 1 h, 30 min	Empatía En El Servicio 6. Amabilidad de los trabajadores de mesa de parte para atenderlo. 7. La comunicación eficaz para brindar un servicio.	Informar Sensibilizar a los trabajadores del poder judicial	Presenta la estructura de la sesión, su propósito y objetivo Desarrollo de encuesta de satisfacción Plantear casos dentro del desarrollo de la sesión	Reflexiona y analiza la información. Técnica de los ¿por qué?	Se expone en forma general los principios básicos que sustentan la sesión y la estructura del mismo. Los participantes preguntarán sus dudas	a) Papelotes o Carteles	10% de usuarios satisfechos en el poder judicial.	Capacitación por sesiones Aprendizaje programado

Fuente: Elaboración propia.

MES DE NOVIEMBRE

Sesión Tercera	Actividad	Objetivo Temático	Actividad	Actividad de Aprendizaje	Procedimiento	Material Didáctico	Meta	Técnica
Tiempo 1 h, 30 min	Seguridad En El Servicio	Informar	Presenta la estructura de la sesión, su propósito y objetivo	Reflexiona y analiza la información.	Se expone en forma general los principios básicos que sustentan la sesión y la estructura del mismo.	a) Papelotes o Carteles	10% de trabajadores sensibilizados en el poder judicial	Capacitación por sesiones
	8. Calidad del servicio que brinda el poder judicial.	Sensibilizar a los trabajadores del poder judicial	Desarrollo de encuesta de satisfacción	Técnica de los ¿por qué?			10% de usuarios satisfechos en el poder	simulación
	9. Desempeño de los jueces para realizar su trabajo.				Los participantes preguntarán sus dudas			
	10. La calidad de servicio para resolver los procesos.		Plantear casos dentro del desarrollo de la sesión					

Fuente: Elaboración propia.

MES DE NOVIEMBRE

Sesión Cuarta	Actividad	Objetivo Temático	Actividad	Actividad de Aprendizaje	Procedimiento	Material Didáctico	Meta	Técnica
Tiempo 1 h, 30 min	Fiabilidad Del Servicio	Informar	Presenta la estructura de la sesión, su propósito y objetivo	Reflexiona y analiza la información.	Se expone en forma general los principios básicos que sustentan la sesión y la estructura del mismo.	a) papelotes o Carteles	10% de usuarios satisfechos en el poder	Capacitación por sesiones audiovisuales
	11. El tiempo que transcurre en los trámites.	Sensibilizar a los trabajadores del poder judicial	Desarrollo de encuesta de satisfacción	Técnica de los ¿por qué?				
	12. El tiempo que transcurre para notificar.		Plantear casos dentro del desarrollo de la sesión		Los participantes preguntarán sus dudas			

Fuente: Elaboración propia.

MES DE NOVIEMBRE

Sesión Quinta	Actividad	Objetivo Temático	Actividad	Actividad de Aprendizaje	Procedimiento	Material Didáctico	Meta	Técnica
Tiempo 1 h, 30 min	Capacidad De Respuesta En El Servicio 13. La solución de las audiencias. 14. La calidad de las audiencias. Aplicación de pos test	Informar Sensibilizar a los trabajadores del poder judicial	Presenta la estructura de la sesión, su propósito y objetivo Desarrollo de encuesta de satisfacción Plantear casos dentro del desarrollo de la sesión	Reflexiona y analiza la información. Técnica de los ¿por qué?	Se expone en forma general los principios básicos que sustentan la sesión y la estructura del mismo. Los participantes preguntarán sus dudas	a) Papelotes o Carteles	10% de usuarios satisfechos en el poder	Capacitación por sesiones Simulaciones

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Sesiones	Cronograma Mes de Noviembre	11 – 12 - 2019	12 – 11- 2019	13 – 11- 2019	14 – 11- 2019	15 – 11- 2019
Sesión n°1: Tangibilidad del servicio						
Sesión n°2: empatía en el servicio						
Sesión n°3: seguridad en el servicio.						
Sesión n°4: fiabilidad del servicio.						
Sesión n°5: capacidad de respuesta en el servicio						

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Albrecht, E. (2018). Estrategias de calidad de servicio como nueva propuesta de estudio como gestión pedagógica en instituciones públicas. Lima:
Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/%3Chttp://setebc.wordpress.com/>
- Álvarez, J. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en instituciones públicas del estado. México. (Tesis).
Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/>
- Brooks, C. (2010). Teoría de la equidad para mejorar la satisfacción de los clientes en las empresas 2010. México.
Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Canales, J. (2017). Influencia de la calidad de servicio en las organizaciones de beneficencia pública social de Lima metropolitana. Perú. Recuperado de:
Rev.investig. artículo científico
- Cardona, D. (2018). Calidad de Servicio en la industria farmacéutica de la ciudad de Cochabamba. Relationship marketing in the pharmaceutical industry companies in the city of Cochabamba. Cochabamba.
Recuperado de: Relationship marketing.
- Coronel, C. (2009). Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante los pollos de la colon. Riobamba:
Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2327>
- Díaz, R. (2017). La importancia de la satisfacción de los usuarios en la institución pública Beneficencia de México. Toluca. (tesis doctoral). Recuperado de: [bit stream/handle/10366/76415/DDPG_Diaz_Rivillas](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/10366/76415/DDPG_Diaz_Rivillas)

- Deming, W. (2015). Teoría de principios para mejorar la calidad de servicio en las organizaciones. Brasil: PUBLICACIONES EMPRESARIALES Editorial
- Fernandez, A. (2016). Calidad de Servicio y Fidelización de los Clientes en la Caja Huancayo, Agencia Canto Grande. Huancayo. (Tesis doctoral). Recuperado de: [http:// Gestión de calidad en el servicio](http://Gestión de calidad en el servicio).
- Gonzales, F. (2016). Principios de la Calidad de servicio en las organizaciones. Lima. (tesis). Recuperado de: <http:// Publicaciones el cliente>.
- Helgesen, A. (2015). Factores que influyen en la satisfacción del cliente. México. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Herrera, A. (2017). Calidad y satisfacción del cliente en el restaurante turístico Sagarnaga de la Ciudad de la Paz. Bolivia. (Tesis empresarial). Recuperado de: [www. Revista de investigación](http://www.Revista de investigación).
- Juarez, A. (2018). Modelo de gestión para mejorar la atención del cliente en la empresa comercializadora de productos textiles. Lima: Calidad de servicio.
- Kloter, P. (2016). Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en organizaciones empresariales. Lima: Fondo de cultura empresarial.
- Mariño. A. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en las empresas de productos textiles "unitex". Venezuela. (tesis). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014>
- Milsa, J. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Entidad Bancaria BCP En la Universidad Privada del Norte Trujillo. Trujillo: Calidad de servicio Editorial

- Morales, A. (2017). La calidad de servicio desde un nuevo enfoque en las organizaciones empresariales. Lima: Calidad en el servicio Editorial
- Parasuraman, B. (1996). Teoría de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en las empresas. México: Publicaciones el cliente Editorial
- Pardo, B. (2015). Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en la clínica Maisón. Lima: Calidad de servicio Editorial
- Perez, D. (2016). Estrategias de calidad servicio para mejorar la satisfacción de los Clientes en la empresa textil raíz del cantón de jaen. Cajamarca. (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6222>
- Quintero, M. (2016). Calidad de servicio y saifsación de los estudiantes en la universidad de Boyacá un análisis desde el enfoque de la calidad de servicio en en Boyacá. calidad de relaciones.Boyacá: Calidad de servicio empresarial Editorial
- Ramirez, A. (2016). Calidad de servicio y Satisfacción del Usuario en el hospital santa gema de Yurimaguas. Yurimaguas. (tesis empresarial). Recuperado de: www. Calidad de servicio empresarial.
- Riqueros, J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de huaylas en los meses de enero y abril. Ancash: Calidad y satisfacción empresarial Editorial
- Rodriguez, P. (2018). Calidad de atención en el servicio al usuario en la corte superior de justicia de cajamarca. Cajamarca: Revista de investigación Editorial

- Sanchez, A. (2017). Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Diner de Gualan Zacapa. Guatemala: Publicaciones empresariales.
- Saurez, A. (2015). El nivel de calidad de servicio desarrollando el modelo Servqual para medir el nivel de satisfacción del usuario en un centro de idiomas. Lima. (Tesis). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>, 9 - 14
- Seto, C. (2004). Teoría Nórdica de Gronross para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en las empresas. Brasil. Escuela Nórdica Editorial
- Uceda, P. (2014). La influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías de la victoria en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo. (Tesis). Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/127>
- Vergara, J. (2015). Análisis de la calidad en el servicio de satisfacción de los estudiantes de ciencias de la universidad de Cartagena mediante el modelo ServQual. Colombia: Revista de investigación Editorial

ANEXOS.

Anexo 1

Tabla 40. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo De Investigación	Población	Técnicas	Métodos de Análisis de Datos
la deficiente relación entre los familiares de los convictos y/o ex convictos y la falta de satisfacción de los mismos	<p>Objetivo general: Determinar el impacto de la aplicación de la estrategia de Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios</p> <p>Objetivo específico: Identificar la problemática que presentan los usuarios de una Corte Superior de Justicia.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia mediante el pre test.</p> <p>Diseñar y validar la estrategia de Calidad de Servicio de una Corte Superior de Justicia del Perú.</p>	<p>H_i: La aplicación de la estrategia de calidad de servicio mejorará la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.</p> <p>H_o: La aplicación de la estrategia de calidad de servicio no mejorará la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú.</p>	<p>Variable independiente: Calidad de servicio.</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario.</p>	Aplicativa.	Área penal: 310 Área civil: 305 Área laboral: 220	Encuesta	Para realizar el análisis de datos en esta investigación se utilizó el Software SPSS (versión 24), se utilizará para ello la estadística descriptiva. Para la representación de las tablas y gráficos
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				correlacional, con un muestreo probabilístico por estratos	137	Cuestionario	

Anexo 2.

Tabla 41. *Población De Usuarios Por Meses En El Área Civil*

Distribución de la población de usuarios que acuden al juzgado civil de la corte superior de justicia de Lambayeque.		
	N	%
Julio	100	16%
Agosto	110	18%
Setiembre	95	16%
Total	305	50%

Fuente: Mesa de partes de la corte superior de justicia de Lambayeque

Anexo 3.

Tabla 42. *Población De Usuarios Por Meses En El Área Penal*

Distribución de la población de usuarios que acuden al juzgado penal de la corte superior de justicia de Lambayeque.		
	N	%
Julio	90	15%
Agosto	120	19%
Setiembre	100	16%
Total	310	50%

Fuente: Mesa de partes de la corte superior de justicia de Lambayeque

Anexo 4.

Tabla 43. *Población De Usuarios Por Meses En El Área Laboral*

Distribución de los usuarios que acuden al juzgado laboral de la corte superior de justicia de Lambayeque.		
	N	%
Julio	50	11%
Agosto	70	16%
Setiembre	100	23%
Total	220	50%

Fuente: Mesa de partes de la corte superior de justicia de Lambayeque

Anexo 5.

Tabla 44. *Población De Usuarios En Los Meses De Julio, Agosto Y Septiembre*

Distribución total de los usuarios del juzgado Penal, Civil y Laboral, que acuden a la corte superior de justicia de Lambayeque en el mes de julio, agosto y septiembre.		
	N	%
Julio, agosto y Setiembre (Juzgado Penal)	305	11%
Julio, Agosto y Setiembre (Juzgado Civil)	310	16%
Julio, Agosto y Septiembre	220	23%

Fuente: Mesa de partes de la corte superior de justicia de Lambayeque

Anexo 6. Encuesta de calidad de servicio

Encuesta Para Medir La Calidad De Servicio De Los Usuarios De La Corte Superior De Justicia De Lambayeque

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

La presente encuesta tiene como finalidad dar a conocer el nivel de calidad de servicio que otorga la corte superior de justicia de Lambayeque a los usuarios.

Indicadores:

La presente encuesta será únicamente anónima ya que no llevará datos personales. Se le recomienda responder con toda veracidad en cada uno de los ítems correspondientes. Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que usted ha recibido en la Corte Superior de Justicia.

	1	2	3	4	5
INDICADOR:	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
TANGIBILIDAD: PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
1. ¿Cómo califica usted la eficiencia de los jueces para resolver los procesos jurisdiccionales?					
2. ¿Cómo califica la solicitud y disposición de los abogados defensores para llevar su proceso?					
3. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio que brinda el poder judicial?					
4. ¿Cómo califica usted el cumplimiento del proceso para programar fechas para las audiencias?					

5. ¿Cómo califica la disponibilidad y desempeño de los trabajadores para informarle de la situación de expedientes?					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
EMPATÍA: TRATO					
6. ¿Cómo califica usted a los trabajadores de mesa de partes en relación a la amabilidad para atenderlo ante cualquier inquietud respecto a los trámites que desea realizar?					
7. ¿Cómo califica usted a los trabajadores de mesa de partes respecto a la comunicación eficaz que le brindan en el servicio?					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
SEGURIDAD: EXPERIENCIA PERSONAL					
8. ¿cómo califica usted en relación a su experiencia personal la calidad del servicio que le brinda el poder judicial?					
9. ¿Cómo califica usted la preparación y conocimientos de los jueces para el desempeño de su trabajo?					
10. ¿Cómo califica la calidad del servicio al momento de resolver los procesos?					

	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
11. ¿Cómo califica el tiempo que se demoran para cumplir con los trámites?					
12. ¿Cómo califica el tiempo que suele transcurrir para la entrega de notificaciones?					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
TANGIBILIDAD: INFRAESTRUCTURA					
13. ¿Cómo califica la infraestructura donde se llevan a cabo las audiencias?					
	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA: SOLUCIONES					
14. ¿Cómo califica a la solución que se desarrolla en los procesos que se llevan a cabo en la corte superior de justicia?					
15. ¿cómo califica las audiencias que se desarrollan en la corte superior de justicia?					

Anexo 7. Encuesta de satisfacción

Encuesta Para Medir La Satisfacción De Los Usuarios De La Corte Superior De Justicia De Lambayeque

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

INDICADORES

Se le recomienda responder con toda veracidad en cada uno de los ítems correspondientes valore del 1 a 5 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que usted ha recibido en la Corte Superior de Justicia.

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN:	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
capacidad de respuesta: soluciones					
1. Estoy satisfecho con el nivel de compromiso de los trabajadores en otorgarme un servicio dirigido a solucionar mis problemas dentro de la corte superior de justicia.					
2. Me siento satisfecho con la información que me brinda el profesional que me atendió acerca del problema presentado.					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
Seguridad: Experiencia personal					
3. Me he sentido satisfecho cuando he tenido algún problema de atención en la CSJ me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna					
4. Acerca del tiempo real efectivo destinado a su atención personal					

5. Según mi experiencia personal, me siento satisfecho con la disponibilidad para atender apropiadamente mis reclamos, sugerencias					
6. Estoy satisfecho con la preocupación real que tiene la corte superior de justicia por solucionar mis problemas en los trámites que realizo.					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
Empatía: Trato					
7. Me siento satisfecho con el trato brindado por los trabajadores que me han atendido.					
8. Según mi experiencia personal, me siento satisfecho cuando el personal que me atiende utiliza mi información personal con precisión y confiabilidad					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
Fiabilidad: Tiempo					
9. Acerca del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención					
10. Atención preferente hacia las personas que lo ameritan					
	1	2	3	4	5
	Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente
Tangibilidad: Infraestructura					
11. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos de la CSJ que permiten una circulación rápida y expedita.					

Anexo 8.

Imágenes de la Corte superior de Justicia de Lambayeque



Anexo 9.

Sala de Audiencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque



Anexo 10.

Carta de conformidad de la Realidad Problemática de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Pimentel, 21 de junio de 2019.

CARTA N° 021-19-MDE-UCV

Señora:
Alejandra de América Custodio Hernández
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE

ASUNTO: Conformidad de la realidad problemática en su empresa.

La presente es para expresarle un cordial saludo en nombre de los que conformamos la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas y a la vez, informarle que de acuerdo a los estándares de esta Casa de Estudios y, para cumplir con la currícula, nuestros alumnos deben realizar un trabajo de investigación aplicativo.

Por tal motivo, permítame presentar al estudiante: **Carranza Portocarrero Kimberly del Rosario**, identificado con Código Universitario N° 7000859441, alumno del **IX CICLO** de esta Escuela Profesional, quien declara que en su proyecto de investigación denominado **"ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PERÚ"**, aportará soluciones inmediatas y específicas para su compañía. Es necesario que su persona, en representación de la organización, objeto de estudio, se sirva a informarnos por escrito la conformidad de la realidad problemática en su empresa.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente.



MBA. Francisco E. Cúneo Fernández

Coordinador de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas



CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo 11.

Carta de Aceptación de la Empresa



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE
IMAGEN INSTITUCIONAL**

Chiclayo, 07 de mayo del 2019

OFICIO N° 028- 2019-II-CSJLA/PJ

MBA :

FRANCISCO E. CUNEO FERNANDEZ

Coordinador de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas

Universidad César Vallejo - Chiclayo

Ciudad.-

Ref. Carta 021-19 MDE-UCV- PRESENTACION DE PRACTICANTE

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez informarle la aceptación de la propuesta para elaborar el proyecto de investigación denominado "Estrategia de Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú", presentado en el área por la estudiante del noveno ciclo de la carrera profesional en Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo de Chiclayo **CARRANZA PORTOCARRERO KIMBERLY DEL ROSARIO**, identificada con el código universitario N° **7000859441**, el mismo que aportará soluciones inmediatas y específicas para nuestra institución.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Lic. ALEJANDRA DE AMÉRICA CUSTODIO HERNANDEZ
Responsable Imagen Institucional

Av. José L Ortiz N° 155 CC. Chiclayo
Anexo 22480 / 22387 / 22307

www.csjla.pe Telf. 074 481640
imagen.csjla@gmail.com

Anexo 12.

Ficha de Validación de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CALIDAD DE SERVICIO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategia de Calidad de Servicios para la Satisfacción de los Usuarios de una Corte Superior de Justicia

1.2 Investigador (a) (es):

Carranza Portocarrero Kimberly

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				Y	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

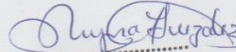
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Buena

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Julissa Reyna Gonzalez DNI: 18032294
Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad César Vallejo

Firma:  Fecha: 04/12/17


Ing. Julissa E. Reyna Gonzalez
Mgtr. Docencia y Gestión Educativa
CIP. 95936

Anexo 13.

Ficha de Validación de Instrumentos

ANEXO Nº 8

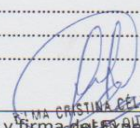
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Experto: Dr. (Mg) MBA Vilma Cristina Celis Sirlopu
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: ITC- Consuleja, Relaciones y Publicidad
 Dirección: Constancia El Jarkey, Block V-401
 e-mail: vcelis@ccv.edu.pe Teléfono: 978729294

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del Trabajo de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

my buena


 Nombre y Firma del Experto Validador
 DNI Nº 41986052
 Fecha 05/13/2019

Anexo 14.

Ficha de Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Yedaurre García Wilmer Enrique
- Grado Académico: Mg. Docencia y Gestión Universitaria
- Institución donde labora:
- Dirección: Teléfono: Email:
- Autor (es) del Instrumento: Coronza Portocarrero Kimberly Del Rosario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido para aplicar Fecha: 01/07/2019

IV. Promedio de Valoración: Bueno

[Firma]

DNI Nº 96730598

Anexo 15.

Ficha De Validación de la Propuesta

VALIDACION DE PROPUESTA
Orientación hacia la calidad de servicio

Datos generales

- Apellidos y Nombres del experto: *Celis Serlopes Valma Crófica*
- Grado Académico: *MBA*
- Institución donde labora: *Cisco Valloso*

Solicito su apoyo, su conocimiento y su excelencia profesional para que emita su valuación sobre la presente propuesta que se elaboró en la presente tesis titulada "ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PERÚ"

Elaborado por: Kimberly Carranza Portocarrero

Para alcanzar este objetivo necesitamos de su conocimiento como experto en la materia además de sus opiniones en cada uno de los indicadores.

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA: Muy Adecuado
- BA: Bastante Adecuado
- A: Adecuado
- PA: Poco Adecuado
- NA: No Adecuado

N°	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	MA	BA	A	PA	NA
I.	REDACCIÓN					
1.1.	la redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2.	Los términos empleados son propios de la especialidad	X				
II.	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA					
2.1.	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios	X				
2.2.	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos		X			
2.3.	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada			X		
III.	FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA					
3.1.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
3.2.	La propuesta presentada es factible para aplicarse en la institución	X				
IV.	BIBLIOGRAFÍA					
4.1.	Presenta la bibliografía pertinente a los temas correspondientes a la metodología de la propuesta.		X			

V.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA					
5.1.	La presente propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre cualquier termino propuesto. Por favor anótelas a continuación:

Validado por: MBA: Vilma Cristina Celis Sirlopú

Especializado (a):

Tiempo de experiencia en docencia universitaria:

Cargo actual:

Fecha: 05 de diciembre del 2019



VILMA CRISTINA CELIS SIRLOPÚ
INGENIERO QUÍMICA

MBA: Vilma Cristina Celis Sirlopú

DNI: 41904053